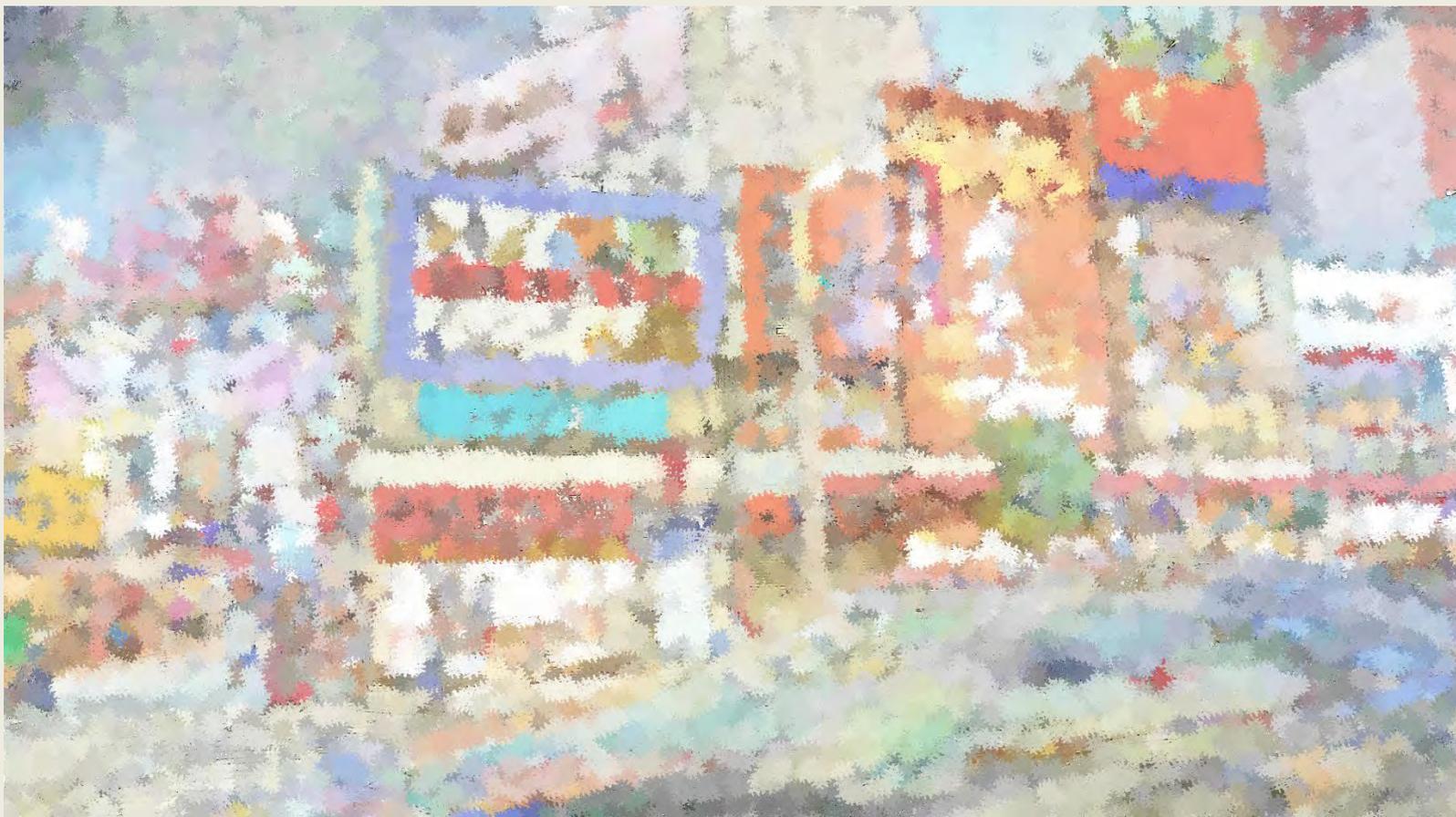


Dossier de indicadores sobre comercio electrónico

Junio 2020



Índice

1.	Destacados	2			
2.	Comercio electrónico en España - comparativa con la UE	7			
3.	Indicadores de comercio electrónico de empresas en España	15			
4.	Indicadores de comercio electrónico por individuos de España	21			
5.	Indicadores de comercio electrónico por Comunidades Autónomas	37			
	a.	Evolución del comercio electrónico por Comunidades Autónomas	38		
		b.	Fichas para cada indicador y CCAA	104	
			Uso de comercio electrónico por individuos y CCAA	105	
			Frecuencia de uso de comercio electrónico por individuos y CCAA	107	
			Origen geográfico de las compras por individuos y CCAA	121	
			Gasto de individuos en comercio electrónico por CCAA	126	
			Tipo de producto adquirido por individuos y CCAA	134	
			Barreras al uso de comercio electrónico por individuos y CCAA	154	
			c.	Fichas por cada Comunidad Autónoma de todos los indicadores de comercio electrónico	164
6.	Evolución del comercio electrónico por países de la UE 28	278			
7.	Indicadores de comercio electrónico de empresas para los países de la UE 28	279			
8.	Indicadores de comercio electrónico por individuos para los países de la UE 28	300			
9.	Fichas para cada indicador de los valores de todos los países de la UE 28	385			
		Ventas comercio electrónico de empresas de los países de la UE 28	386		
		Destino geográfico ventas de las empresas de los países de la UE 28	394		
		Barreras al uso de comercio electrónico por las empresas de países de la UE 28	403		
		Uso de comercio electrónico por individuos en países de la UE 28	409		
		Frecuencia de comercio electrónico por individuos de la países de la UE 28	416		
		Origen geográfico de las compras de individuos de países de la UE 28	422		
		Gasto en comercio electrónico de individuos de países de la UE 28	426		
		Tipo de producto adquirido por individuos de países de la UE 28	432		
		Barreras al uso de comercio electrónico por individuos de países de la UE 28	448		

Destacados

Introducción

El ONTSI publica la actualización del dossier de indicadores sobre el comercio electrónico en España y Europa. El dossier recoge los principales indicadores que muestran el uso que los individuos y las empresas realizan de esta actividad. El estudio se ha elaborado a partir de los últimos datos disponibles de la encuesta de uso TIC y comercio electrónico del INE 2019 y Eurostat de 2019.

Las restricciones de movilidad que se iniciaron en marzo de 2020 debido a la crisis sanitaria del COVID-19 modificaron los hábitos de consumos, tanto de los individuos como de las empresas, potenciando el uso del comercio electrónico, si bien en el momento de elaborar este dossier, no se disponen de datos que evidencien este fenómeno. El dossier ofrece una imagen integral de la situación de comercio electrónico anterior a esta crisis sanitaria. Será importante conocer la evolución e impacto de este fenómeno en la adopción del comercio electrónico por parte de los individuos y las empresas.

En el dossier se analizan tanto el segmento empresarial como el de los individuos. Ambos análisis se hacen desde una perspectiva nacional, en la que se muestra la situación de España y las comunidades autónomas, y una perspectiva europea, en la que se pone en relación la realidad de nuestro país con la del resto de los de la UE 28.

En el caso del segmento empresarial, se incluyen indicadores que cuantifican el volumen de comercio electrónico por parte de las empresas. También, se muestran indicadores sobre la compra de las empresas a través de comercio electrónico, así como el origen geográfico de las mismas. Sigue el dossier con un conjunto de indicadores sobre ventas de las empresas por comercio electrónico, y el destino geográfico de las mismas. El último conjunto de indicadores se refiere a las barreras que las empresas encuentran para utilizar el comercio electrónico.

En el caso de los individuos, se incluyen indicadores sobre la adopción y frecuencia de uso del comercio electrónico. Además, se muestran indicadores sobre el origen geográfico de las compras, gasto medio y tipo de productos adquiridos por comercio electrónico. Por último, aparecen indicadores relacionados con las barreras que encuentran los individuos en el uso del comercio electrónico.

Junto con este dossier de indicadores, el ONTSI pone a disposición una herramienta para acceder a todos los datos.

Principales resultados

En 2019, el 19% de las empresas españolas vendían por internet al menos 1% respecto del total de ventas, un punto porcentual por encima de la media de la UE 28, que se situó en el 18%.

Respecto al destino geográfico de las ventas, el 81% de las empresas que hicieron comercio electrónico en España tuvieron como destino de sus ventas España, el 14% tuvieron como destino otros países de la UE y el 4% al resto de países.

Entre las barreras al comercio electrónico que experimentan las empresas españolas, destaca los elevados costes de entrega o devolución de productos, el 15% de las empresas que vendieron a la UE mediante página web o apps adujeron este problema. Otra de las barreras detectadas fue la dificultad de resolver quejas sobre las ventas, en este caso el 11% de las empresas españolas declararon este problema. También destaca como problema la falta de conocimiento de lenguas extranjeras para comunicarse con sus clientes (8%). Por último, la adaptación del etiquetado del producto (5%), las restricciones de sus socios comerciales (6%) y la seguridad TIC (4%) son otros problemas detectados entre las empresas españolas (INE, 2020).

En cuanto al uso del comercio electrónico por los individuos, en 2019 el 58% de los españoles usaron Internet para hacer pedidos de bienes y servicios, mientras que en la UE este porcentaje alcanzó el 63%, lo que supone una diferencia de 5 puntos porcentuales entre la UE y España.

Respecto a la frecuencia de uso del comercio electrónico, el 47% de los españoles compraron alguna vez por internet en los últimos tres meses, mientras que en la UE este porcentaje fue del 53%. Lo más habitual es que los españoles que han comprado lo hagan entre una o dos veces en los últimos tres meses, siendo la proporción de españoles que presentan esta frecuencia del 21%. También son muchos, el 15%, los que compraron entre 3 y 5 veces en los últimos tres meses.

Respecto al origen geográfico de las compras, el 53% de los españoles hicieron pedidos de bienes y servicios a vendedores nacionales, el 22% lo hicieron a países pertenecientes a la UE, mientras que el 18% lo hicieron a países no pertenecientes a la UE.

Otro aspecto destacable es el gasto en compras por Internet. En este aspecto cabe destacar que el 16% de los españoles gastaron entre 100 a 500€ al año en compras por internet. También es relevante el gasto entre 50 a 100€, gasto que realizó el 13% de los individuos. Por último, destacar el grupo de personas que gastaron menos de 50€, representando el 11% del total de la población.

Si analizamos el tipo de producto comprado por los individuos, el más adquirido por la población es el de los alojamientos de vacaciones (hoteles apartamentos, etcétera), el 32,6% de los individuos adquiere estos servicios por Internet. Le sigue en importancia el material deportivo, la ropa, etc., siendo el porcentaje de individuos que realizan estas compras del 32,3%. Otros productos relevantes son las entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos), siendo del 29% la proporción de españoles que adquirieron estos servicios. Otros productos para viajes como billetes de transporte público alquiler de coches etc., aglutinaron el 25% de la población. Además, cabe destacar los bienes para el hogar de tipo duradero, que son adquiridos por el 24% de la población.

Por último, cabe analizar cuáles fueron los problemas en las compras por Internet de las personas que compraron por internet en los últimos 12 meses. El más repetido fue el retraso en la llegada de la mercancía, el 5% de las personas que compraron por internet en los últimos 12 meses declararon este problema. También hay que destacar que el 3,4% de los individuos declararon que los productos o servicios entregados tenían defectos o eran diferentes a los encargados. El 2,5% de los individuos hicieron reclamaciones o tuvieron indemnizaciones dificultosas o sin respuesta satisfactoria tras la reclamación. Otros problemas que se presentaron fueron los relacionados con el fraude (2,1%); dificultades para encontrar información sobre garantías u otros derechos legales (2%); costes finales mayores de los indicados (5%); o vendedores extranjeros que no atendían pedidos en España (1,2%).

Resultados por Comunidades Autónomas

Analizando los datos de Comercio electrónico por individuos y comunidades autónomas¹, el primer indicador relevante es el de individuos que usan internet para hacer pedidos de bienes y servicios. Vemos que un total de 9 comunidades autónomas están por encima de la media española. Destacan las comunidades de Madrid (68%), Navarra (65%), Baleares (61%) y Cataluña (63%). Entre las comunidades o ciudades autónomas con menor proporción de individuos que usan comercio electrónico se encuentran Melilla (31%), Canarias (48%), Galicia (50%) y Murcia (52%).

En cuanto a la frecuencia de compra por internet, las personas que han comprado alguna vez por internet en los últimos 3 meses fueron del 56% en Madrid, el 55% en Navarra, y del 52% en Baleares, Cataluña y Ceuta. Por el contrario, las comunidades que presentaron

¹ No hay datos disponibles de uso de comercio electrónico por empresas y CCAA.

menores valores en la frecuencia de compra trimestral fueron Melilla (24%), Canarias (35%), Murcia (38%) y Galicia (39%).

Respecto al origen geográfico de las compras, el 64% de los individuos de Madrid, el 62% de los de Navarra y Ceuta, y el 59% de los Baleares hicieron pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales. Teniendo en cuenta los individuos que hicieron pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE, destaca la proporción de los individuos de Ceuta, el 34,7% hicieron este tipo de pedidos. Le sigue en importancia Cataluña (27,8%), Madrid (27,6%) y Baleares (25,3%). Los individuos que prefirieron hacer compras de países no pertenecientes a la UE fueron mayoritariamente los de Ceuta (23,2%), Madrid (21,3%), Cataluña (20,3%) y Canarias (19,8%).

Teniendo en cuenta el volumen de gasto que los individuos tienen más frecuentemente en compras por comercio electrónico, el de 100 a 500€ anuales, las comunidades que presentan mayor proporción de individuos con este gasto son Navarra (20,4%), Cantabria (19,7%), Ceuta (19,4%) y País Vasco (19,3%). En el siguiente tramo en importancia de gasto, el de 50 a 100€, destaca Ceuta (25,6%), Extremadura (16%), Castilla La Mancha (15,9%) y Aragón (15,2%).

Como se indicó anteriormente, los productos más comprados a nivel nacional fueron los de alojamientos de vacaciones (hoteles, apartamentos, etcétera). Para este servicio la comunidad autónoma que presenta mayor proporción de individuos que los compraron fue Madrid (43,7%). Le sigue en importancia Navarra (42,3%), País Vasco (40,7%) y Aragón (37,4%). Otra de las categorías de productos más demandadas, la de material deportivo y ropa, tiene mucha aceptación en Ceuta (41,2%), Navarra (38,5%), Aragón (37%) y Cantabria (37,7%). Por último, en el caso de los servicios dedicados a la compra de entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos, etc.), las comunidades autónomas con más uso fueron Madrid (43%), Cataluña (35,3%), Navarra (34,4%) y Baleares (33,6%).

Respecto al principal problema en las compras por internet, el debido al retraso de las mercancías, las comunidades autónomas que presentan mayor proporción de individuos que declaran este problema fueron Melilla (11,2%), Baleares (7%), Aragón (6,9%), Castilla-La Mancha (6,3%) y Madrid (6%). Otro de los problemas en las compras por internet declarado por los individuos fue que los productos o servicios entregados tenían defectos o eran diferentes a los encargados. En este caso, la comunidad que presenta mayor proporción de individuos que declararon este problema fue Ceuta (5,6%), seguido de Castilla y León (5%), Cataluña (4,7%) y Aragón (4,4%) (INE, 2020).

Comparativa europea

En Europa en 2019, los países con mayor proporción de empresas que habían recibido pedidos en línea fueron Irlanda (36%), Dinamarca (34%), Suecia (31%) y Bélgica (30%). La media europea se situó en el 18%, un punto por debajo del valor de España. De las grandes economías europeas, el país con mayor proporción de empresas que han recibido pedidos en línea fue el Reino Unido con un 25%, seguido de España con un 19%, Alemania 18%, Francia 16% y de Italia 10%.

El 20% de las empresas europeas realizaron ventas electrónicas dentro de su propio país, siendo Irlanda (38%), Dinamarca (32%), Suecia (32%) y Bélgica (29%) los países que presentaban mayores porcentajes. De las grandes economías europeas Reino Unido es el que presenta mayor porcentaje con un 26%, seguido de España con un 21%, Alemania y Francia con 19%, e Italia con un 14%.

El 9% de las empresas de la Unión Europea realizaron ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo, siendo Irlanda (18%), Bélgica (16%), República Checa (16%) y Austria (15%) los países con mayor penetración de este tipo de ventas. Alemania es, dentro de las grandes economías europeas, la que presenta mayor porcentaje con un 10%, seguido de España y Reino Unido con un 8%, y Francia e Italia con un 7%.

Por último, si tenemos en cuenta las empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo no pertenecientes a la Unión Europea, los países con mayor proporción de empresas son Irlanda (12%), Malta (10%), Austria (6,9%) y Croacia (8%). La media europea se sitúa en el 5%, mismo valor que para España. Reino Unido es, dentro de las grandes economías europeas, la que presenta mayor porcentaje de empresas que realizaron ventas electrónicas a países del resto del mundo (6%), seguida de Alemania, España e Italia (5%) y Francia (4%).

En cuanto a las barreras al comercio electrónico, una de las más declaradas fue los elevados costes de entrega o devolución de los productos. En este sentido, la media de la Unión Europea se sitúa en el 27% y dentro de las grandes economías europeas, la que presenta mayor proporción de empresas declarando este problema es Reino Unido con el 31%, seguido de Francia (19%), España (15%) e Italia (14%). Para el resto de los países de la Unión Europea, Rumania (39%), República Checa (36%), Polonia (33%) y Holanda (31%) son los países que presentan mayores porcentajes. Otro de los problemas más habituales es el de la dificultad de resolver quejas sobre las ventas, siendo los países con mayor porcentaje de empresas que declaran este problema Polonia (23%), Hungría, Luxemburgo y República Checa (18%). De las grandes economías europeas destaca el valor de Italia (11%). Después se sitúan Reino Unido y España (10%), seguidas de Alemania y Francia (9%). En cuanto al problema de la falta de conocimiento de lengua extranjera para comunicarse con sus clientes, en la media de la Unión Europea, el 11% de las empresas declararon este problema. Destaca el valor elevado de Reino Unido (14%). De las grandes economías, le siguen España y Francia (8%) e Italia (4%). En cuanto al resto de países de la Unión Europea, República Checa es el que presenta mayor valor (14%), seguido de Irlanda (13%), Austria y Bulgaria (12%) (Eurostat, 2020)

Referencias

Eurostat. *Digital Economy and Society Database*. Obtenido el 08/06/2020 de <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database>

INE. *Encuesta sobre el uso de TIC y comercio electrónico en las empresas*. Obtenido el 08/06/2020 de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176743&menu=ultiDatos&idp=1254735576692

INE. *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Obtenido el 08/06/2020 de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735576692

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Empresas

Indicador	España	UE 28
Ventas comercio electrónico		
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas que tienen página Web)	20	26
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas)	15	20
Empresas que han recibido pedidos en línea (% de empresas que han recibido pedidos de comercio electrónico durante el último año)	92	89
Empresas que han recibido pedidos en línea (% sobre el total de empresas)	19	18
Empresas que venden por Internet (al menos 1% del total de ventas)	19	18
Ventas comercio electrónico (Webs o Apps)		
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas por plataforma (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)		
por su página web o app	90	88
por un marketplace	37	40
Destino geográfico ventas		
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre el total de empresas)	8	9
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)	37	43
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre el total de empresas)	5	5
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)	23	24
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre el total de empresas)	21	20
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)	99	96
Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre el total de empresas)	5	5
Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)	22	23
Barreras al comercio electrónico		
Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)		
por los elevados costes de entrega o devolución de productos	15	27
por la dificultad de resolver quejas sobre las ventas	10	11
por la adaptación del etiquetado del producto	5	10
por falta de conocimiento de lenguas extranjeras para comunicarse con sus clientes	8	11
por las restricciones de sus socios comerciales con la UE	6	8

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
Uso de comercio electrónico		
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)		
Femenino	57	62
Masculino	59	64
Total	58	63
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Femenino	63	71
Masculino	65	72
Total	64	71
Individuos que usan Internet para vender bienes o servicios (% sobre la población total)		
Femenino	12	18
Masculino	16	22
Total	14	20
Individuos que usan Internet para vender bienes o servicios (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)		
Femenino	13	21
Masculino	18	25
Total	15	23
Frecuencia comercio electrónico		
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)		
En los últimos 12 meses		
Femenino	57	62
Masculino	59	64
Total	58	63
En los últimos tres meses		
Femenino	46	52
Masculino	48	54
Total	47	53
Hace más de tres meses y menos de doce		
Femenino	11	10
Masculino	11	11
Total	11	10
Hace más de un año		
Femenino	4	5
Masculino	4	6
Total	4	5

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
En los últimos 12 meses		
Femenino	63	71
Masculino	65	72
Total	64	71
En los últimos tres meses		
Femenino	50	60
Masculino	53	60
Total	52	60
Hace más de tres meses y menos de doce		
Femenino	12	11
Masculino	12	12
Total	12	12
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)		
Entre 1 y 2 veces	21	17
Entre 3 y 5 veces	15	18
Entre 6 y 10 veces	6	9
Más de 10 veces	4	9
6 o más	11	17
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)		
Entre 1 y 2 veces	45	32
Entre 3 y 5 veces	32	34
Entre 6 y 10 veces	13	17
Más de 10 veces	10	16
6 o más	23	33
Origen geográfico compras		
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)		
Femenino	20	20
Masculino	24	24
Total	22	22
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)		
Femenino	35	32
Masculino	41	38
Total	38	35
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Femenino	22	23
Masculino	27	27
Total	24	25

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)		
Femenino	16	15
Masculino	21	19
Total	18	17
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Femenino	17	17
Masculino	23	22
Total	20	19
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)		
Femenino	28	24
Masculino	35	30
Total	31	27
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)		
Femenino	8	8
Masculino	8	7
Total	8	8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Femenino	9	9
Masculino	9	8
Total	9	9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)		
Femenino	14	13
Masculino	14	11
Total	14	12
Gasto comercio electrónico		
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)		
Menos de 50 euros		
Femenino	11	8
Masculino	11	7
Total	11	8
De 51 a 100 euros		
Femenino	14	13
Masculino	12	12
Total	13	12
De 101 a 500 euros		
Femenino	15	22
Masculino	16	22
Total	22	22

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
De 501 a 1000 euros		
Femenino	3	5
Masculino	4	6
Total	4	22
Más de 1000 euros		
Femenino	2	3
Masculino	3	5
Total	2	4
Mas de 100 €		
Femenino	20	30
Masculino	23	33
Total	22	32
Tipo de producto		
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)		
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	33	28
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	24	29
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	29	26
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	15	17
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	12	11
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	15	21
Material deportivo, ropa	32	41
Material formativo on line	8	5
Medicamentos	3	10
Otros productos o servicios	19	11
Películas, música	9	18
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	15	17
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	10	13
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	36	31
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	27	33
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	31	29
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	17	20
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	13	12
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	16	24
Material deportivo, ropa	35	46
Material formativo on line	9	6
Medicamentos	3	12
Otros productos o servicios	21	12
Películas, música	10	20
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	17	19
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	12	15

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)		
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		
Femenino	1	3
Masculino	4	7
Total	2	5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		
Femenino	7	14
Masculino	10	18
Total	8	16
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		
Femenino	2	4
Masculino	3	5
Total	2	4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		
Femenino	2	3
Masculino	4	8
Total	3	6
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		
Femenino	7	16
Masculino	11	20
Total	9	18
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		
Femenino	2	4
Masculino	3	6
Total	2	5
Barreras al comercio electrónico		
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)		
Costes finales mayores de los indicados	1	4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	2	5
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	12
Me llegó con retraso	5	19
Problemas relacionados con el fraude	2	4
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	11
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	6
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	5
Otros	2	2
Total	8	34

Comercio electrónico en España - comparativa con la UE

Individuos

Indicador	España	UE 28
Problemas en las compras por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)		
Costes finales mayores de los indicados	1	3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	4
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	8
Me llegó con retraso	3	14
Problemas relacionados con el fraude	1	3
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	2	8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	4
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	3
Otros	1	2
Total	5	24
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)		
Costes finales mayores de los indicados	1	3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	7
Me llegó con retraso	3	12
Problemas relacionados con el fraude	1	2
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	2	7
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	4
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	3
Otros	1	1
Total	5	21

Indicadores de comercio electrónico de empresas en España

Comercio electrónico en España

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Volumen de comercio				
Cifras de comercio electrónico B2C en España (millones de euros)	25.354	31.347	41.509	
Compras mediante comercio electrónico por parte de las empresas (miles de euros)	199.324.635	206.647.288	239.505.462	
Compras mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (miles de euros)	135.556.833	131.542.552	157.271.965	
Compras mediante páginas web o apps por parte de las empresas (miles de euros)	63.767.802	75.104.737	82.233.497	
Ventas mediante comercio electrónico por parte de las empresas (miles de euros)	228.323.121	259.515.601	281.638.119	
Ventas mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (miles de euros)	142.780.263	150.473.112	174.256.365	
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas (miles de euros)	85.542.858	109.042.490	107.381.754	
Compras comercio electrónico				
Empresas que han realizado compras por comercio electrónico (% sobre el total de empresas)	32	31	32	34
Compras mediante comercio electrónico por parte de las empresas (% sobre el total de compras)	20	21	20	21
Compras mediante comercio electrónico por parte de las empresas (% sobre el total de compras mediante comercio electrónico)	42	44	41	43
Compras comercio electrónico (EDI)				
Empresas que han realizado compras mediante mensajes tipo EDI (% sobre el total de empresas)	4	3	4	3
Compras mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (% sobre el total de compras)	13	14	13	14
Compras mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (% sobre el total de compras de las empresas que compran mediante mensajes tipo EDI)	53	54	54	55
Empresas que han realizado compras mediante mensajes tipo EDI (desagregado por importancia respecto del total de compras de la empresa) (% sobre el total de empresas)				
mayor o igual al 1% de las compras totales	4	3	4	3
mayor o igual al 2% de las compras totales	4	3	3	3
mayor o igual al 5% de las compras totales	3	2	3	2
mayor o igual al 10% de las compras totales	3	2	2	2
mayor o igual al 25% de las compras totales	2	1	1	1
mayor o igual al 50% de las compras totales	1	1	1	1

Comercio electrónico en España

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Compras comercio electrónico (Webs o Apps)				
Empresas que han realizado compras mediante páginas web o apps (% sobre el total de empresas)	31	30	31	33
Compras mediante páginas web o apps por parte de las empresas (% sobre el total de compras)	7	7	7	7
Compras mediante páginas web o apps por parte de las empresas (% sobre el total de compras de las empresas que compran mediante páginas web o apps)	20	20	19	18
Empresas que han realizado compras mediante páginas web o apps (desagregado por importancia respecto del total de compras de la empresa) (% sobre el total de empresas)				
mayor o igual al 1% de las compras totales	27	27	27	29
mayor o igual al 2% de las compras totales	23	22	23	24
mayor o igual al 5% de las compras totales	18	17	18	18
mayor o igual al 10% de las compras totales	13	12	13	13
mayor o igual al 25% de las compras totales	7	7	8	7
mayor o igual al 50% de las compras totales	4	4	5	4
Origen geográfico compras				
Distribución de las compras mediante comercio electrónico por zona geográfica (% sobre el total de compras mediante comercio electrónico)				
España	80	75	74	76
Otros países de la UE (EU28)	16	20	21	19
Resto de países	3	5	6	5
Origen geográfico compras (EDI)				
Distribución de las compras mediante mensajes tipo EDI por zona geográfica (% sobre el total de compras mediante mensajes tipo EDI)				
España	79	72	72	74
Otros países de la UE (EU28)	17	22	22	21
Resto de países	4	6	6	5
Origen geográfico compras (Webs o Apps)				
Distribución de las compras mediante páginas web o apps por zona geográfica (% sobre el total de compras mediante páginas web o apps)				
España	82	81	77	80
Otros países de la UE (EU28)	14	16	18	16
Resto de países	3	3	5	4

Comercio electrónico en España

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Ventas comercio electrónico				
Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico (% sobre el total de empresas)	20	20	20	20
Empresas que venden por Internet (al menos 1% del total de ventas)	19	19	18	19
Ventas mediante comercio electrónico por parte de las empresas (% sobre el total de ventas)	16	17	17	17
Ventas mediante comercio electrónico por parte de las empresas (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante comercio electrónico)	36	36	39	39
Empresas que han realizado ventas por comercio electrónico (desagregado por importancia respecto del total de ventas de la empresa) (% sobre el total de empresas)				
Igual o mayor al 1% de las ventas totales	19	19	18	19
Igual o mayor al 2% de las ventas totales	17	17	17	17
Igual o mayor al 5% de las ventas totales	15	15	15	15
Igual o mayor al 10% de las ventas totales	13	13	13	13
Igual o mayor al 25% de las ventas totales	7	8	8	8
Igual o mayor al 50% de las ventas totales	5	5	5	5
Ventas comercio electrónico (EDI)				
Empresas que han realizado ventas mediante mensajes tipo EDI (% sobre el total de empresas)	8	8	7	7
Ventas mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (% sobre el total de ventas)	11	10	10	11
Ventas mediante mensajes tipo EDI por parte de las empresas (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI)	44	41	45	44
Empresas que han realizado ventas mediante mensajes tipo EDI (desagregado por importancia respecto del total de ventas de la empresa) (% sobre el total de empresas)				
Igual o mayor al 1% de las ventas totales	7	7	7	6
Igual o mayor al 2% de las ventas totales	7	7	6	6
Igual o mayor al 5% de las ventas totales	7	6	6	6
Igual o mayor al 10% de las ventas totales	6	5	5	5
Igual o mayor al 25% de las ventas totales	3	3	3	3
Igual o mayor al 50% de las ventas totales	2	2	2	2
Distribución de las ventas mediante mensajes tipo EDI por destinatario (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI)				
realizadas a otras empresas (B2B)	96	89	88	87
realizadas a las Administración Pública (B2G)	4	11	12	13

Comercio electrónico en España

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Ventas comercio electrónico (Webs o Apps)				
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas (% sobre el total de ventas)	5	6	7	7
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)	17	20	23	21
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas por plataforma (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)				
por su página web o app		88	90	89
por un marketplace		12	10	11
Empresas que han realizado ventas mediante páginas web o apps (desagregado por importancia respecto del total de ventas de la empresa) (% sobre el total de empresas)				
Igual o mayor al 1% de las ventas totales	13	14	13	14
Igual o mayor al 2% de las ventas totales	11	12	12	13
Igual o mayor al 5% de las ventas totales	10	10	11	11
Igual o mayor al 10% de las ventas totales	8	8	9	9
Igual o mayor al 25% de las ventas totales	4	5	5	5
Igual o mayor al 50% de las ventas totales	3	3	3	3
Distribución de las ventas mediante páginas web o apps por destinatario (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)				
realizadas a otras empresas (B2B)	66	64	62	57
realizadas a las Administración Pública (B2G)	3	3	1	2
realizadas a hogares (B2C)	32	33	37	41
Destino geográfico ventas				
Distribución de las ventas por comercio electrónico por zona geográfica (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante comercio electrónico)				
España		77	77	81
Otros países de la UE (EU28)		19	18	14
Resto de países		4	5	4
Destino geográfico ventas (EDI)				
Distribución de las ventas mediante mensajes tipo EDI por zona geográfica (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante mensajes tipo EDI)				
España	86	73	76	80
Otros países de la UE (EU28)	11	24	19	16
Resto de países	3	3	5	4

Comercio electrónico en España

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Destino geográfico ventas (Webs o Apps)				
Distribución de las ventas mediante páginas web o apps por zona geográfica (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)				
España	84	83	78	83
Otros países de la UE (EU28)	12	12	16	12
Resto de países	4	5	6	5
Barreras al comercio electrónico				
Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)				
Total		25	4	25
por los elevados costes de entrega o devolución de productos		16		15
por la dificultad de resolver quejas sobre las ventas		8		11
por la adaptación del etiquetado del producto		3		5
por falta de conocimiento de lenguas extranjeras para comunicarse con sus clientes		8		8
por las restricciones de sus socios comerciales con la UE		3		6
Por problemas con la seguridad TIC		3		4

Indicadores de comercio electrónico por individuos de España

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)				
Femenino	41	47	52	57,0
Masculino	46	53	55	59,1
Total	44	50	53	58,0
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Femenino				62,7
Masculino				64,9
Total				63,8
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Alguna vez				
Femenino				60,7
Masculino				63,3
Total				62,0
Últimos 12 meses				
Femenino				57,0
Masculino				59,1
Total				58,0
Últimos 3 meses				
Femenino				45,8
Masculino				48,0
Total				46,9
Último mes				
Femenino				32,5
Masculino				33,9
Total				33,2

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				
Femenino				66,7
Masculino				69,5
Total				68,1
Últimos 12 meses				
Femenino				62,7
Masculino				64,9
Total				63,8
Últimos 3 meses				
Femenino				50,4
Masculino				52,8
Total				51,6
Último mes				
Femenino				35,8
Masculino				37,2
Total				36,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				
Femenino				100,0
Masculino				100,0
Total				100,0
Últimos 12 meses				
Femenino				100,0
Masculino				100,0
Total				100,0
Últimos 3 meses				
Femenino				80,4
Masculino				81,4
Total				80,9
Último mes				
Femenino				57,1
Masculino				57,4
Total				57,2

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				
Femenino	20	26	29	32,5
Masculino	26	29	31	33,9
Total	23	27	30	33,2
Hace más de tres meses y menos de doce				
Femenino	9	9	10	11,2
Masculino	9	10	10	11,0
Total	9	10	10	11,1
Hace más de un año				
Femenino	6	5	5	3,7
Masculino	7	5	6	4,3
Total	6	5	5	4,0
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Femenino	11	12	13	13,3
Masculino	12	14	13	14,2
Total	12	13	13	13,7
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				
Femenino				35,8
Masculino				37,2
Total				36,5
Hace más de tres meses y menos de doce				
Femenino				12,3
Masculino				12,1
Total				12,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Femenino				14,6
Masculino				15,5
Total				15,1

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				
Femenino				57,1
Masculino				57,4
Total				57,2
Hace más de tres meses y menos de doce				
Femenino				19,6
Masculino				18,6
Total				19,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Femenino				23,3
Masculino				24,0
Total				23,7
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				
Femenino				20,7
Masculino				21,1
Total				20,9
Entre 3 y 5 veces				
Femenino				14,5
Masculino				16,0
Total				15,2
Entre 6 y 10 veces				
Femenino				6,5
Masculino				6,0
Total				6,3
Más de 10 veces				
Femenino				4,1
Masculino				4,9
Total				4,5
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				
Femenino				54,2
Masculino				52,0
Total				53,1

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces				
Femenino	44	48	45	45,3
Masculino	40	46	42	44,0
Total	42	47	44	44,6
Entre 3 y 5 veces				
Femenino	34	33	34	31,6
Masculino	36	34	33	33,3
Total	35	34	34	32,5
Entre 6 y 10 veces				
Femenino	13	10	11	14,2
Masculino	12	11	13	12,5
Total	13	10	12	13,4
Más de 10 veces				
Femenino	9	9	10	8,9
Masculino	12	9	11	10,2
Total	10	9	11	9,6
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				
Femenino				51,9
Masculino				53,7
Total				52,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Femenino				57,1
Masculino				58,9
Total				58,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Femenino				91,1
Masculino				90,9
Total	83	83	87	91,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Femenino	17	20	24	20,2
Masculino	24	25	28	24,3
Total	21	22	26	22,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Femenino	42	42	45	35,5
Masculino	53	47	51	41,1
Total	48	44	48	38,3

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Femenino				22,2
Masculino				26,7
Total				24,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Femenino				15,8
Masculino				20,6
Total				18,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Femenino				17,3
Masculino				22,6
Total				20,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Femenino	30	31	34	27,7
Masculino	39	38	38	34,9
Total	35	34	36	31,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				
Femenino				7,8
Masculino				8,1
Total				8,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Femenino				8,9
Masculino				8,9
Total				8,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Femenino	11	17	16	13,7
Masculino	11	17	16	13,7
Total	11	17	16	13,7

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				
Femenino				10,5
Masculino				10,7
Total				10,6
De 51 a 100 euros				
Femenino				13,9
Masculino				12,1
Total				13,0
De 101 a 500 euros				
Femenino				15,1
Masculino				16,4
Total				15,8
De 501 a 1000 euros				
Femenino				3,2
Masculino				4,3
Total				3,7
Más de 1000 euros				
Femenino				1,6
Masculino				2,7
Total				2,1
Ns/Nc				
Femenino				1,5
Masculino				1,8
Total				1,7
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				
Femenino				54,2
Masculino				52,0
Total				53,1

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros				
Femenino	21	21	21	23,0
Masculino	17	20	19	22,3
Total	19	20	20	22,7
De 51 a 100 euros				
Femenino	28	29	29	30,2
Masculino	25	25	27	25,2
Total	26	27	28	27,7
De 101 a 500 euros				
Femenino	37	34	35	33,0
Masculino	39	36	35	34,1
Total	38	35	35	33,6
De 501 a 1000 euros				
Femenino	8	6	7	7,0
Masculino	10	8	8	9,0
Total	9	7	8	8,0
Más de 1000 euros				
Femenino	4	3	3	3,5
Masculino	7	6	6	5,6
Total	6	5	5	4,6
Ns/Nc				
Femenino	3	6	5	3,3
Masculino	3	7	6	3,8
Total	3	7	5	3,6
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Femenino				32,8
Masculino				32,3
Total				32,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Femenino				23,2
Masculino				25,5
Total				24,3
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Femenino				28,6
Masculino				28,6
Total				28,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Femenino				12,0
Masculino				18,7
Total				15,4

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Femenino				8,5
Masculino				15,8
Total				12,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Femenino				5,9
Masculino				13,4
Total				9,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Femenino				14,5
Masculino				15,2
Total				14,9
Material deportivo, ropa				
Femenino				33,4
Masculino				31,1
Total				32,3
Material formativo on line				
Femenino				8,3
Masculino				7,8
Total				8,1
Medicamentos				
Femenino				3,4
Masculino				2,6
Total				3,0
Otro software de ordenador				
Femenino				5,1
Masculino				10,0
Total				7,5
Otros productos o servicios				
Femenino				17,5
Masculino				20,6
Total				19,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Femenino				24,1
Masculino				25,7
Total				24,9
Películas, música				
Femenino				7,5
Masculino				10,7
Total				9,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Femenino				14,7
Masculino				15,6
Total				15,1

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Femenino				9,0
Masculino				12,0
Total				10,5
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Femenino	55	55	55	57,6
Masculino	55	54	54	54,7
Total	55	54	55	56,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Femenino	32	38	40	40,8
Masculino	32	36	39	43,1
Total	32	37	40	42,0
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Femenino	47	49	49	50,1
Masculino	47	47	47	48,4
Total	47	48	48	49,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Femenino	17	14	13	21,1
Masculino	30	26	25	31,7
Total	24	20	19	26,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Femenino	15	16	15	14,9
Masculino	29	26	27	26,8
Total	22	21	21	20,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Femenino	7	9	10	10,4
Masculino	16	18	20	22,7
Total	12	14	15	16,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Femenino	23	25	26	25,5
Masculino	26	24	24	25,7
Total	25	25	25	25,6
Material deportivo, ropa				
Femenino	57	58	60	58,7
Masculino	49	50	53	52,7
Total	52	54	57	55,7
Material formativo on line				
Femenino	11	10	11	14,6
Masculino	13	12	11	13,3
Total	12	11	11	14,0

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Medicamentos				
Femenino	3	4	5	5,9
Masculino	2	3	3	4,4
Total	3	3	4	5,2
Otro software de ordenador				
Femenino	5	8	9	8,9
Masculino	14	19	17	17,0
Total	10	14	13	13,0
Otros productos o servicios				
Femenino	21	28	28	30,8
Masculino	25	31	32	34,8
Total	23	30	30	32,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Femenino	48	45	46	42,3
Masculino	50	44	45	43,5
Total	49	45	46	42,9
Películas, música				
Femenino	11	11	12	13,1
Masculino	17	17	16	18,1
Total	14	14	14	15,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Femenino	17	18	20	25,8
Masculino	14	15	19	26,4
Total	16	16	19	26,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Femenino	10	12	13	15,8
Masculino	18	19	18	20,4
Total	14	16	16	18,1
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Femenino				36,1
Masculino				35,5
Total				35,8
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Femenino				25,6
Masculino				27,9
Total				26,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Femenino				31,4
Masculino				31,4
Total				31,4

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Femenino				13,2
Masculino				20,6
Total				16,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Femenino				9,3
Masculino				17,4
Total				13,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Femenino				6,5
Masculino				14,7
Total				10,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Femenino				16,0
Masculino				16,7
Total				16,3
Material deportivo, ropa				
Femenino				36,8
Masculino				34,2
Total				35,5
Material formativo on line				
Femenino				9,2
Masculino				8,9
Total				8,9
Medicamentos				
Femenino				3,7
Masculino				2,9
Total				3,3
Otro software de ordenador				
Femenino				5,6
Masculino				11,0
Total				8,3
Otros productos o servicios				
Femenino				19,3
Masculino				22,6
Total				20,9
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Femenino				26,5
Masculino				28,2
Total				27,3
Películas, música				
Femenino				8,2
Masculino				11,7
Total				9,9

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Femenino				16,1
Masculino				17,1
Total				16,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Femenino				9,9
Masculino				13,2
Total				11,5
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Femenino				1,4
Masculino				3,5
Total				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Femenino				6,5
Masculino				9,6
Total				8,0
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Femenino				1,8
Masculino				2,7
Total				2,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Femenino				1,6
Masculino				3,9
Total				2,7
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Femenino				7,2
Masculino				10,6
Total				8,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Femenino				2,0
Masculino				3,0
Total				2,5
Barreras al comercio electrónico				

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados				
Femenino	1	2		1,6
Masculino	1	1		1,3
Total	1	1		1,5
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Femenino	1	1		2,1
Masculino	1	2		1,8
Total	1	2		2,0
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Femenino	1	3		2,6
Masculino	1	2		2,1
Total	1	2		2,3
Me llegó con retraso				
Femenino	4	5		5,4
Masculino	4	5		5,1
Total	4	5		5,2
Problemas relacionados con el fraude				
Femenino	2	2		2,7
Masculino	2	2		1,6
Total	2	2		2,1
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Femenino	3	3		3,3
Masculino	4	3		3,5
Total	4	3		3,4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Femenino	2	2		2,8
Masculino	1	2		2,1
Total	1	2		2,5
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Femenino	1	1		1,2
Masculino	0	1		1,2
Total	0	1		1,2
Otros				
Femenino	1	1		1,9
Masculino	1	2		1,9
Total	1	2		1,9

Comercio electrónico en España

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Total				
Femenino	8	9		9,3
Masculino	10	9		8,5
Total	9	9		8,9
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				
Femenino				17,6
Masculino				15,2
Total				16,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Femenino				22,8
Masculino				21,7
Total				22,3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Femenino				28,2
Masculino				24,5
Total				26,4
Me llegó con retraso				
Femenino				57,6
Masculino				60,4
Total				59,0
Problemas relacionados con el fraude				
Femenino				29,0
Masculino				18,6
Total				24,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Femenino				35,5
Masculino				41,5
Total				38,4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Femenino				30,2
Masculino				25,4
Total				27,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Femenino				12,7
Masculino				13,6
Total				13,2
Otros				
Femenino				19,9
Masculino				22,8
Total				21,3

Indicadores de comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Evolución del comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)				
Andalucía			49	53
Aragón			57	61
Asturias (Principado de)			50	55
Balears (Illes)			56	64
Canarias			42	48
Cantabria			56	58
Castilla y León			52	53
Castilla-La Mancha			47	52
Cataluña			58	63
Ceuta			36	62
Comunidad Valenciana			53	58
Extremadura			46	53
Galicia			47	50
Madrid (Comunidad de)			62	68
Melilla			49	31
Murcia (Región de)			48	52
Navarra (Comunidad Foral de)			61	65
País Vasco			58	62
Rioja (La)			55	56
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Alguna vez				
Andalucía				57
Aragón				65
Asturias (Principado de)				59
Balears (Illes)				70
Canarias				53
Cantabria				62
Castilla y León				58
Castilla-La Mancha				56
Cataluña				67
Ceuta				62
Comunidad Valenciana				64
Extremadura				55
Galicia				54
Madrid (Comunidad de)				71
Melilla				35
Murcia (Región de)				55
Navarra (Comunidad Foral de)				70
País Vasco				68
Rioja (La)				62
Últimos 12 meses				

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Andalucía				53
Aragón				61
Asturias (Principado de)				55
Balears (Illes)				64
Canarias				48
Cantabria				58
Castilla y León				53
Castilla-La Mancha				52
Cataluña				63
Ceuta				62
Comunidad Valenciana				58
Extremadura				53
Galicia				50
Madrid (Comunidad de)				68
Melilla				31
Murcia (Región de)				52
Navarra (Comunidad Foral de)				65
País Vasco				62
Rioja (La)				56
Últimos 3 meses				
Andalucía				43
Aragón				50
Asturias (Principado de)				44
Balears (Illes)				52
Canarias				35
Cantabria				46
Castilla y León				44
Castilla-La Mancha				44
Cataluña				52
Ceuta				52
Comunidad Valenciana				48
Extremadura				43
Galicia				39
Madrid (Comunidad de)				56
Melilla				24
Murcia (Región de)				38
Navarra (Comunidad Foral de)				55
País Vasco				49
Rioja (La)				42

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Último mes				
Andalucía				29
Aragón				35
Asturias (Principado de)				30
Baleares (Illes)				37
Canarias				21
Cantabria				33
Castilla y León				30
Castilla-La Mancha				32
Cataluña				38
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				35
Extremadura				30
Galicia				27
Madrid (Comunidad de)				41
Melilla				15
Murcia (Región de)				26
Navarra (Comunidad Foral de)				40
País Vasco				36
Rioja (La)				31
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				
Andalucía				63
Aragón				70
Asturias (Principado de)				66
Baleares (Illes)				74
Canarias				59
Cantabria				69
Castilla y León				65
Castilla-La Mancha				64
Cataluña				71
Ceuta				63
Comunidad Valenciana				71
Extremadura				62
Galicia				64
Madrid (Comunidad de)				64
Melilla				39
Murcia (Región de)				61
Navarra (Comunidad Foral de)				73
País Vasco				74
Rioja (La)				69

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Últimos 12 meses				
Andalucía				59
Aragón				66
Asturias (Principado de)				61
Baleares (Illes)				68
Canarias				54
Cantabria				64
Castilla y León				60
Castilla-La Mancha				60
Cataluña				67
Ceuta				63
Comunidad Valenciana				65
Extremadura				59
Galicia				59
Madrid (Comunidad de)				75
Melilla				35
Murcia (Región de)				57
Navarra (Comunidad Foral de)				68
País Vasco				67
Rioja (La)				62
Últimos 3 meses				
Andalucía				48
Aragón				54
Asturias (Principado de)				50
Baleares (Illes)				56
Canarias				39
Cantabria				51
Castilla y León				50
Castilla-La Mancha				50
Cataluña				55
Ceuta				53
Comunidad Valenciana				53
Extremadura				49
Galicia				46
Madrid (Comunidad de)				59
Melilla				27
Murcia (Región de)				43
Navarra (Comunidad Foral de)				58
País Vasco				53
Rioja (La)				47

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Último mes				
Andalucía				32
Aragón				39
Asturias (Principado de)				33
Baleares (Illes)				39
Canarias				23
Cantabria				37
Castilla y León				34
Castilla-La Mancha				36
Cataluña				40
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				39
Extremadura				33
Galicia				32
Madrid (Comunidad de)				43
Melilla				17
Murcia (Región de)				29
Navarra (Comunidad Foral de)				42
País Vasco				40
Rioja (La)				34
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				
Andalucía				100
Aragón				100
Asturias (Principado de)				100
Baleares (Illes)				100
Canarias				100
Cantabria				100
Castilla y León				100
Castilla-La Mancha				100
Cataluña				100
Ceuta				100
Comunidad Valenciana				100
Extremadura				100
Galicia				100
Madrid (Comunidad de)				100
Melilla				100
Murcia (Región de)				100
Navarra (Comunidad Foral de)				100
País Vasco				100
Rioja (La)				100

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Últimos 12 meses				
Andalucía				100
Aragón				100
Asturias (Principado de)				100
Baleares (Illes)				100
Canarias				100
Cantabria				100
Castilla y León				100
Castilla-La Mancha				100
Cataluña				100
Ceuta				100
Comunidad Valenciana				100
Extremadura				100
Galicia				100
Madrid (Comunidad de)				100
Melilla				100
Murcia (Región de)				100
Navarra (Comunidad Foral de)				100
País Vasco				100
Rioja (La)				100
Últimos 3 meses				
Andalucía				80
Aragón				82
Asturias (Principado de)				81
Baleares (Illes)				82
Canarias				73
Cantabria				80
Castilla y León				83
Castilla-La Mancha				83
Cataluña				83
Ceuta				84
Comunidad Valenciana				83
Extremadura				82
Galicia				78
Madrid (Comunidad de)				82
Melilla				77
Murcia (Región de)				74
Navarra (Comunidad Foral de)				85
País Vasco				79
Rioja (La)				76

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Último mes				
Andalucía				54
Aragón				58
Asturias (Principado de)				54
Baleares (Illes)				58
Canarias				43
Cantabria				57
Castilla y León				57
Castilla-La Mancha				60
Cataluña				60
Ceuta				52
Comunidad Valenciana				61
Extremadura				56
Galicia				55
Madrid (Comunidad de)				60
Melilla				47
Murcia (Región de)				50
Navarra (Comunidad Foral de)				62
País Vasco				59
Rioja (La)				55
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				
Andalucía				29
Aragón				35
Asturias (Principado de)				30
Baleares (Illes)				37
Canarias				21
Cantabria				33
Castilla y León				30
Castilla-La Mancha				32
Cataluña				38
Ceuta				35
Comunidad Valenciana				35
Extremadura				30
Galicia				27
Madrid (Comunidad de)				41
Melilla				15
Murcia (Región de)				26
Navarra (Comunidad Foral de)				40
País Vasco				36
Rioja (La)				31

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de tres meses y menos de doce				
Andalucía				11
Aragón				11
Asturias (Principado de)				10
Baleares (Illes)				12
Canarias				13
Cantabria				12
Castilla y León				9
Castilla-La Mancha				9
Cataluña				11
Ceuta				10
Comunidad Valenciana				10
Extremadura				10
Galicia				11
Madrid (Comunidad de)				13
Melilla				7
Murcia (Región de)				13
Navarra (Comunidad Foral de)				10
País Vasco				13
Rioja (La)				14
Hace más de un año				
Andalucía				3
Aragón				4
Asturias (Principado de)				4
Baleares (Illes)				6
Canarias				4
Cantabria				4
Castilla y León				5
Castilla-La Mancha				3
Cataluña				4
Comunidad Valenciana				6
Extremadura				2
Galicia				4
Madrid (Comunidad de)				3
Melilla				4
Murcia (Región de)				4
Navarra (Comunidad Foral de)				5
País Vasco				6
Rioja (La)				6

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Andalucía				14
Aragón				14
Asturias (Principado de)				15
Baleares (Illes)				16
Canarias				14
Cantabria				13
Castilla y León				14
Castilla-La Mancha				12
Cataluña				14
Ceuta				20
Comunidad Valenciana				13
Extremadura				14
Galicia				12
Madrid (Comunidad de)				15
Melilla				9
Murcia (Región de)				12
Navarra (Comunidad Foral de)				15
País Vasco				12
Rioja (La)				12
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				
Andalucía				32
Aragón				39
Asturias (Principado de)				33
Baleares (Illes)				39
Canarias				23
Cantabria				37
Castilla y León				34
Castilla-La Mancha				36
Cataluña				40
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				39
Extremadura				33
Galicia				32
Madrid (Comunidad de)				43
Melilla				17
Murcia (Región de)				29
Navarra (Comunidad Foral de)				42
País Vasco				40
Rioja (La)				34

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de tres meses y menos de doce				
Andalucía				12
Aragón				12
Asturias (Principado de)				12
Balears (Illes)				12
Canarias				15
Cantabria				13
Castilla y León				10
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				11
Ceuta				10
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				11
Galicia				13
Madrid (Comunidad de)				13
Melilla				8
Murcia (Región de)				15
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				14
Rioja (La)				15
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Andalucía				15
Aragón				16
Asturias (Principado de)				17
Balears (Illes)				17
Canarias				16
Cantabria				15
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				14
Cataluña				15
Ceuta				20
Comunidad Valenciana				14
Extremadura				15
Galicia				14
Madrid (Comunidad de)				16
Melilla				11
Murcia (Región de)				14
Navarra (Comunidad Foral de)				15
País Vasco				14
Rioja (La)				13

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				
Andalucía				54
Aragón				58
Asturias (Principado de)				54
Baleares (Illes)				58
Canarias				43
Cantabria				57
Castilla y León				57
Castilla-La Mancha				60
Cataluña				60
Ceuta				52
Comunidad Valenciana				61
Extremadura				56
Galicia				55
Madrid (Comunidad de)				60
Melilla				47
Murcia (Región de)				50
Navarra (Comunidad Foral de)				62
País Vasco				59
Rioja (La)				55
Hace más de tres meses y menos de doce				
Andalucía				20
Aragón				19
Asturias (Principado de)				19
Baleares (Illes)				18
Canarias				27
Cantabria				20
Castilla y León				17
Castilla-La Mancha				17
Cataluña				17
Ceuta				16
Comunidad Valenciana				18
Extremadura				18
Galicia				22
Madrid (Comunidad de)				19
Melilla				23
Murcia (Región de)				26
Navarra (Comunidad Foral de)				15
País Vasco				21
Rioja (La)				24

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de un mes y menos de tres meses				
Andalucía				26
Aragón				24
Asturias (Principado de)				27
Baleares (Illes)				24
Canarias				30
Cantabria				23
Castilla y León				26
Castilla-La Mancha				23
Cataluña				23
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				22
Extremadura				26
Galicia				24
Madrid (Comunidad de)				22
Melilla				30
Murcia (Región de)				24
Navarra (Comunidad Foral de)				23
País Vasco				20
Rioja (La)				21
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				
Andalucía				18
Aragón				22
Asturias (Principado de)				22
Baleares (Illes)				24
Canarias				20
Cantabria				17
Castilla y León				20
Castilla-La Mancha				22
Cataluña				24
Ceuta				24
Comunidad Valenciana				22
Extremadura				21
Galicia				16
Madrid (Comunidad de)				22
Melilla				10
Murcia (Región de)				18
Navarra (Comunidad Foral de)				24
País Vasco				22
Rioja (La)				21

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 3 y 5 veces				
Andalucía				14
Aragón				16
Asturias (Principado de)				17
Baleares (Illes)				18
Canarias				11
Cantabria				18
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				14
Cataluña				15
Ceuta				1
Comunidad Valenciana				16
Extremadura				15
Galicia				14
Madrid (Comunidad de)				19
Melilla				4
Murcia (Región de)				14
Navarra (Comunidad Foral de)				17
País Vasco				14
Rioja (La)				14
Entre 6 y 10 veces				
Andalucía				7
Aragón				6
Asturias (Principado de)				3
Baleares (Illes)				8
Canarias				3
Cantabria				8
Castilla y León				5
Castilla-La Mancha				4
Cataluña				7
Ceuta				21
Comunidad Valenciana				5
Extremadura				3
Galicia				6
Madrid (Comunidad de)				8
Melilla				2
Murcia (Región de)				4
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				7
Rioja (La)				3

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 10 veces				
Andalucía				4
Aragón				6
Asturias (Principado de)				3
Baleares (Illes)				3
Canarias				2
Cantabria				4
Castilla y León				3
Castilla-La Mancha				3
Cataluña				6
Ceuta				5
Comunidad Valenciana				5
Extremadura				4
Galicia				3
Madrid (Comunidad de)				6
Melilla				8
Murcia (Región de)				3
Navarra (Comunidad Foral de)				5
País Vasco				6
Rioja (La)				3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				
Andalucía				57
Aragón				50
Asturias (Principado de)				56
Baleares (Illes)				48
Canarias				65
Cantabria				54
Castilla y León				56
Castilla-La Mancha				57
Cataluña				48
Ceuta				48
Comunidad Valenciana				52
Extremadura				57
Galicia				61
Madrid (Comunidad de)				44
Melilla				76
Murcia (Región de)				62
Navarra (Comunidad Foral de)				45
País Vasco				51
Rioja (La)				58

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces				
Andalucía	49	51	46	43
Aragón	43	51	48	45
Asturias (Principado de)	41	49	50	49
Balears (Illes)	43	50	41	46
Canarias	51	49	43	56
Cantabria	37	43	41	36
Castilla y León	44	53	43	46
Castilla-La Mancha	45	48	49	51
Cataluña	38	42	41	45
Ceuta	14	39	43	46
Comunidad Valenciana	41	50	46	47
Extremadura	39	43	41	50
Galicia	38	53	40	40
Madrid (Comunidad de)	40	45	41	40
Melilla	51	53	64	43
Murcia (Región de)	46	48	46	47
Navarra (Comunidad Foral de)	49	44	50	44
País Vasco	36	44	41	44
Rioja (La)	47	54	44	50
Entre 3 y 5 veces				
Andalucía	28	33	33	32
Aragón	38	32	30	32
Asturias (Principado de)	42	31	27	38
Balears (Illes)	36	33	36	34
Canarias	33	34	32	31
Cantabria	39	36	35	39
Castilla y León	35	34	36	36
Castilla-La Mancha	36	34	33	32
Cataluña	38	37	34	30
Ceuta	65	46	25	2
Comunidad Valenciana	36	30	35	33
Extremadura	36	33	35	34
Galicia	36	27	37	37
Madrid (Comunidad de)	34	33	32	34
Melilla	44	17	28	15
Murcia (Región de)	33	34	37	36
Navarra (Comunidad Foral de)	29	40	31	31
País Vasco	40	34	36	29
Rioja (La)	35	26	37	34

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 6 y 10 veces				
Andalucía	13	9	12	16
Aragón	12	10	10	12
Asturias (Principado de)	8	12	13	7
Baleares (Illes)	10	11	15	14
Canarias	9	9	17	9
Cantabria	16	13	15	17
Castilla y León	13	7	9	12
Castilla-La Mancha	10	9	9	9
Cataluña	11	10	14	14
Ceuta	8	14	9	41
Comunidad Valenciana	12	12	10	11
Extremadura	15	15	13	8
Galicia	16	12	13	14
Madrid (Comunidad de)	16	12	12	15
Melilla	6	30	4	10
Murcia (Región de)	11	7	8	11
Navarra (Comunidad Foral de)	12	8	12	15
País Vasco	16	9	9	15
Rioja (La)	8	15	9	7
Más de 10 veces				
Andalucía	10	7	9	10
Aragón	8	8	12	12
Asturias (Principado de)	9	8	11	6
Baleares (Illes)	10	6	8	5
Canarias	6	8	8	4
Cantabria	9	8	10	8
Castilla y León	9	6	12	6
Castilla-La Mancha	9	9	10	8
Cataluña	14	11	10	11
Ceuta	12	1	22	11
Comunidad Valenciana	11	9	10	10
Extremadura	10	8	11	9
Galicia	9	9	11	9
Madrid (Comunidad de)	10	10	14	11
Melilla	0	0	5	33
Murcia (Región de)	10	11	10	7
Navarra (Comunidad Foral de)	9	8	8	9
País Vasco	8	14	13	13
Rioja (La)	11	6	10	8

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				
Andalucía				47
Aragón				58
Asturias (Principado de)				51
Baleares (Illes)				59
Canarias				37
Cantabria				52
Castilla y León				50
Castilla-La Mancha				50
Cataluña				57
Ceuta				62
Comunidad Valenciana				54
Extremadura				49
Galicia				44
Madrid (Comunidad de)				64
Melilla				28
Murcia (Región de)				46
Navarra (Comunidad Foral de)				62
País Vasco				58
Rioja (La)				52
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Andalucía				53
Aragón				62
Asturias (Principado de)				57
Baleares (Illes)				63
Canarias				41
Cantabria				58
Castilla y León				56
Castilla-La Mancha				57
Cataluña				61
Ceuta				63
Comunidad Valenciana				60
Extremadura				55
Galicia				52
Madrid (Comunidad de)				67
Melilla				32
Murcia (Región de)				51
Navarra (Comunidad Foral de)				65
País Vasco				63
Rioja (La)				58

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Andalucía	78	80	86	88
Aragón	87	87	88	94
Asturias (Principado de)	84	88	90	93
Baleares (Illes)	81	76	83	92
Canarias	78	71	74	75
Cantabria	85	86	90	89
Castilla y León	88	84	88	93
Castilla-La Mancha	86	86	87	95
Cataluña	77	84	90	91
Ceuta	84	85	84	100
Comunidad Valenciana	90	84	86	92
Extremadura	86	83	90	93
Galicia	84	87	85	88
Madrid (Comunidad de)	86	84	89	93
Melilla	92	65	81	92
Murcia (Región de)	82	79	82	89
Navarra (Comunidad Foral de)	90	91	92	96
País Vasco	89	86	91	93
Rioja (La)	88	81	87	93
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Andalucía			19	19
Aragón			27	22
Asturias (Principado de)			26	19
Baleares (Illes)			34	25
Canarias			17	21
Cantabria			31	21
Castilla y León			25	23
Castilla-La Mancha			23	19
Cataluña			29	28
Ceuta			23	35
Comunidad Valenciana			25	18
Extremadura			23	19
Galicia			27	18
Madrid (Comunidad de)			32	28
Melilla			19	10
Murcia (Región de)			20	16
Navarra (Comunidad Foral de)			31	24
País Vasco			29	25
Rioja (La)			24	20

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Andalucía				21
Aragón				24
Asturias (Principado de)				21
Baleares (Illes)				27
Canarias				23
Cantabria				24
Castilla y León				26
Castilla-La Mancha				22
Cataluña				30
Ceuta				35
Comunidad Valenciana				20
Extremadura				21
Galicia				21
Madrid (Comunidad de)				29
Melilla				12
Murcia (Región de)				18
Navarra (Comunidad Foral de)				25
País Vasco				27
Rioja (La)				23
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Andalucía	42		40	35
Aragón	49		47	36
Asturias (Principado de)	52		51	35
Baleares (Illes)	52		60	39
Canarias	47		42	43
Cantabria	51		55	37
Castilla y León	44		49	43
Castilla-La Mancha	41		48	37
Cataluña	46		50	44
Ceuta	55		66	56
Comunidad Valenciana	50		47	31
Extremadura	49		49	35
Galicia	45		58	36
Madrid (Comunidad de)	54		51	41
Melilla	32		39	33
Murcia (Región de)	44		41	31
Navarra (Comunidad Foral de)	50		51	36
País Vasco	53		50	41
Rioja (La)	45		44	36

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Andalucía				16
Aragón				17
Asturias (Principado de)				16
Balears (Illes)				13
Canarias				20
Cantabria				17
Castilla y León				19
Castilla-La Mancha				17
Cataluña				20
Ceuta				23
Comunidad Valenciana				18
Extremadura				16
Galicia				17
Madrid (Comunidad de)				21
Melilla				13
Murcia (Región de)				15
Navarra (Comunidad Foral de)				20
País Vasco				19
Rioja (La)				18
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Andalucía				17
Aragón				19
Asturias (Principado de)				18
Balears (Illes)				13
Canarias				22
Cantabria				19
Castilla y León				22
Castilla-La Mancha				19
Cataluña				22
Ceuta				24
Comunidad Valenciana				20
Extremadura				18
Galicia				20
Madrid (Comunidad de)				23
Melilla				15
Murcia (Región de)				17
Navarra (Comunidad Foral de)				21
País Vasco				20
Rioja (La)				20

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Andalucía	31	37	32	29
Aragón	40	33	33	28
Asturias (Principado de)	31	38	36	30
Baleares (Illes)	29	28	33	20
Canarias	34	47	47	41
Cantabria	38	35	33	29
Castilla y León	34	32	40	36
Castilla-La Mancha	35	27	33	32
Cataluña	29	27	35	32
Ceuta	41	27	54	38
Comunidad Valenciana	40	40	38	31
Extremadura	32	35	39	31
Galicia	38	38	44	34
Madrid (Comunidad de)	43	36	39	31
Melilla	32	22	27	43
Murcia (Región de)	40	41	36	30
Navarra (Comunidad Foral de)	32	38	29	30
País Vasco	34	31	33	30
Rioja (La)	28	25	37	32
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				
Andalucía				7
Aragón				10
Asturias (Principado de)				6
Baleares (Illes)				6
Canarias				5
Cantabria				9
Castilla y León				8
Castilla-La Mancha				12
Cataluña				8
Ceuta				4
Comunidad Valenciana				7
Extremadura				8
Galicia				8
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				2
Murcia (Región de)				5
Navarra (Comunidad Foral de)				7
País Vasco				9
Rioja (La)				8

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Andalucía				8
Aragón				11
Asturias (Principado de)				7
Baleares (Illes)				6
Canarias				6
Cantabria				10
Castilla y León				9
Castilla-La Mancha				13
Cataluña				8
Ceuta				4
Comunidad Valenciana				8
Extremadura				9
Galicia				9
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				2
Murcia (Región de)				6
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				10
Rioja (La)				8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Andalucía	12	14	12	13
Aragón	4	14	17	16
Asturias (Principado de)	12	11	12	11
Baleares (Illes)	6	10	12	9
Canarias	6	14	10	10
Cantabria	7	18	15	15
Castilla y León	14	21	20	15
Castilla-La Mancha	5	22	15	22
Cataluña	17	18	18	13
Ceuta	6	8	9	6
Comunidad Valenciana	6	13	15	12
Extremadura	12	13	16	14
Galicia	11	14	17	15
Madrid (Comunidad de)	11	27	17	16
Melilla	12	24	7	7
Murcia (Región de)	8	12	19	11
Navarra (Comunidad Foral de)	11	14	14	11
País Vasco	10	15	18	14
Rioja (La)	10	20	16	14

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				
Andalucía				11
Aragón				9
Asturias (Principado de)				12
Balears (Illes)				13
Canarias				11
Cantabria				9
Castilla y León				9
Castilla-La Mancha				8
Cataluña				12
Ceuta				3
Comunidad Valenciana				13
Extremadura				11
Galicia				8
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				3
Murcia (Región de)				10
Navarra (Comunidad Foral de)				10
País Vasco				7
Rioja (La)				9
De 51 a 100 euros				
Andalucía				11
Aragón				15
Asturias (Principado de)				14
Balears (Illes)				14
Canarias				8
Cantabria				11
Castilla y León				13
Castilla-La Mancha				16
Cataluña				14
Ceuta				26
Comunidad Valenciana				14
Extremadura				16
Galicia				11
Madrid (Comunidad de)				15
Melilla				9
Murcia (Región de)				10
Navarra (Comunidad Foral de)				15
País Vasco				14
Rioja (La)				14

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 101 a 500 euros				
Andalucía				14
Aragón				18
Asturias (Principado de)				15
Baleares (Illes)				18
Canarias				11
Cantabria				20
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				13
Cataluña				17
Ceuta				19
Comunidad Valenciana				14
Extremadura				11
Galicia				15
Madrid (Comunidad de)				19
Melilla				6
Murcia (Región de)				14
Navarra (Comunidad Foral de)				20
País Vasco				19
Rioja (La)				16
De 501 a 1000 euros				
Andalucía				3
Aragón				3
Asturias (Principado de)				2
Baleares (Illes)				6
Canarias				2
Cantabria				3
Castilla y León				3
Castilla-La Mancha				3
Cataluña				5
Ceuta				3
Comunidad Valenciana				3
Extremadura				3
Galicia				4
Madrid (Comunidad de)				5
Melilla				2
Murcia (Región de)				3
Navarra (Comunidad Foral de)				5
País Vasco				5
Rioja (La)				1

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 1000 euros				
Andalucía				2
Aragón				3
Asturias (Principado de)				1
Baleares (Illes)				1
Canarias				1
Cantabria				1
Castilla y León				1
Castilla-La Mancha				2
Cataluña				3
Comunidad Valenciana				2
Extremadura				2
Galicia				1
Madrid (Comunidad de)				4
Melilla				1
Murcia (Región de)				1
Navarra (Comunidad Foral de)				2
País Vasco				3
Rioja (La)				1
Ns/Nc				
Andalucía				2
Aragón				2
Asturias (Principado de)				1
Baleares (Illes)				1
Canarias				2
Cantabria				1
Castilla y León				2
Castilla-La Mancha				2
Cataluña				1
Comunidad Valenciana				1
Extremadura				1
Galicia				2
Madrid (Comunidad de)				2
Melilla				2
Murcia (Región de)				1
Navarra (Comunidad Foral de)				2
País Vasco				1
Rioja (La)				1

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				
Andalucía				57
Aragón				50
Asturias (Principado de)				56
Baleares (Illes)				48
Canarias				65
Cantabria				54
Castilla y León				56
Castilla-La Mancha				57
Cataluña				48
Ceuta				48
Comunidad Valenciana				52
Extremadura				57
Galicia				61
Madrid (Comunidad de)				44
Melilla				76
Murcia (Región de)				62
Navarra (Comunidad Foral de)				45
País Vasco				51
Rioja (La)				58
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros				
Andalucía	25	23	24	26
Aragón	20	26	26	19
Asturias (Principado de)	16	19	19	26
Baleares (Illes)	15	15	15	24
Canarias	25	27	27	32
Cantabria	15	17	22	20
Castilla y León	17	20	17	21
Castilla-La Mancha	20	34	19	18
Cataluña	16	15	17	23
Ceuta	15	26	13	7
Comunidad Valenciana	21	19	19	27
Extremadura	18	24	24	25
Galicia	17	20	18	19
Madrid (Comunidad de)	16	18	21	20
Melilla	22	23	13	14
Murcia (Región de)	21	29	22	26
Navarra (Comunidad Foral de)	17	19	15	18
País Vasco	15	16	16	15
Rioja (La)	19	23	19	21

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 51 a 100 euros				
Andalucía	26	29	31	27
Aragón	26	30	25	31
Asturias (Principado de)	29	30	29	30
Balears (Illes)	16	29	24	27
Canarias	20	28	23	23
Cantabria	29	27	27	24
Castilla y León	27	24	32	30
Castilla-La Mancha	32	22	30	37
Cataluña	24	25	29	26
Ceuta	14	36	19	50
Comunidad Valenciana	28	29	27	30
Extremadura	32	31	30	37
Galicia	25	27	27	28
Madrid (Comunidad de)	28	25	25	26
Melilla	22	19	29	39
Murcia (Región de)	30	29	27	25
Navarra (Comunidad Foral de)	32	28	26	28
País Vasco	27	26	23	28
Rioja (La)	26	28	30	34
De 101 a 500 euros				
Andalucía	35	33	29	32
Aragón	38	32	35	36
Asturias (Principado de)	43	37	39	34
Balears (Illes)	45	39	39	33
Canarias	40	30	30	32
Cantabria	43	39	37	43
Castilla y León	40	40	35	37
Castilla-La Mancha	40	29	36	30
Cataluña	39	39	36	33
Ceuta	43	20	37	38
Comunidad Valenciana	34	33	38	30
Extremadura	38	33	34	26
Galicia	40	34	38	37
Madrid (Comunidad de)	37	35	33	34
Melilla	26	53	35	24
Murcia (Región de)	37	30	40	37
Navarra (Comunidad Foral de)	35	37	38	37
País Vasco	40	37	41	40
Rioja (La)	43	33	36	37

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 501 a 1000 euros				
Andalucía	7	4	7	7
Aragón	12	4	7	6
Asturias (Principado de)	6	8	7	5
Baleares (Illes)	18	10	10	12
Canarias	8	5	10	5
Cantabria	10	9	6	7
Castilla y León	11	6	6	7
Castilla-La Mancha	5	5	6	7
Cataluña	9	7	9	9
Ceuta	10	3	6	6
Comunidad Valenciana	10	7	5	7
Extremadura	7	4	6	6
Galicia	9	12	9	9
Madrid (Comunidad de)	10	9	9	9
Melilla	23	1	4	10
Murcia (Región de)	6	3	4	7
Navarra (Comunidad Foral de)	7	6	9	9
País Vasco	7	9	8	10
Rioja (La)	9	4	8	3
Más de 1000 euros				
Andalucía	2	3	3	4
Aragón	3	3	6	6
Asturias (Principado de)	6	2	3	3
Baleares (Illes)	4	5	6	2
Canarias	6	6	5	2
Cantabria	2	4	5	3
Castilla y León	6	2	4	3
Castilla-La Mancha	3	5	4	4
Cataluña	8	7	6	6
Ceuta	8	4	10	
Comunidad Valenciana	6	4	4	5
Extremadura	4	1	2	4
Galicia	8	2	4	2
Madrid (Comunidad de)	6	5	6	7
Melilla	0	0	7	4
Murcia (Región de)	6	3	3	2
Navarra (Comunidad Foral de)	7	5	6	4
País Vasco	7	5	8	5
Rioja (La)	2	5	2	3

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Ns/Nc				
Andalucía	5	8	6	5
Aragón	1	5	3	4
Asturias (Principado de)	0	5	4	2
Baleares (Illes)	2	3	6	2
Canarias	1	5	5	6
Cantabria	1	5	3	2
Castilla y León	0	8	6	4
Castilla-La Mancha	1	4	6	5
Cataluña	4	7	3	3
Ceuta	10	11	15	
Comunidad Valenciana	1	8	6	3
Extremadura	3	7	3	3
Galicia	1	5	5	4
Madrid (Comunidad de)	3	7	6	4
Melilla	7	4	12	9
Murcia (Región de)	1	5	4	2
Navarra (Comunidad Foral de)	1	5	6	4
País Vasco	4	7	6	3
Rioja (La)	1	6	6	2
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Andalucía				27
Aragón				37
Asturias (Principado de)				32
Baleares (Illes)				36
Canarias				29
Cantabria				33
Castilla y León				29
Castilla-La Mancha				28
Cataluña				36
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				29
Extremadura				32
Galicia				24
Madrid (Comunidad de)				44
Melilla				15
Murcia (Región de)				23
Navarra (Comunidad Foral de)				42
País Vasco				41
Rioja (La)				32

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Andalucía				22
Aragón				26
Asturias (Principado de)				22
Baleares (Illes)				23
Canarias				8
Cantabria				29
Castilla y León				22
Castilla-La Mancha				22
Cataluña				27
Ceuta				25
Comunidad Valenciana				25
Extremadura				24
Galicia				23
Madrid (Comunidad de)				31
Melilla				15
Murcia (Región de)				20
Navarra (Comunidad Foral de)				29
País Vasco				28
Rioja (La)				20
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Andalucía				22
Aragón				33
Asturias (Principado de)				20
Baleares (Illes)				34
Canarias				21
Cantabria				30
Castilla y León				23
Castilla-La Mancha				19
Cataluña				35
Ceuta				29
Comunidad Valenciana				28
Extremadura				22
Galicia				19
Madrid (Comunidad de)				43
Melilla				6
Murcia (Región de)				18
Navarra (Comunidad Foral de)				34
País Vasco				32
Rioja (La)				24

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Andalucía				14
Aragón				18
Asturias (Principado de)				13
Baleares (Illes)				20
Canarias				7
Cantabria				15
Castilla y León				14
Castilla-La Mancha				15
Cataluña				17
Ceuta				30
Comunidad Valenciana				16
Extremadura				16
Galicia				15
Madrid (Comunidad de)				18
Melilla				12
Murcia (Región de)				12
Navarra (Comunidad Foral de)				19
País Vasco				17
Rioja (La)				15
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Andalucía				12
Aragón				16
Asturias (Principado de)				8
Baleares (Illes)				12
Canarias				4
Cantabria				13
Castilla y León				12
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				16
Ceuta				22
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				11
Galicia				10
Madrid (Comunidad de)				15
Melilla				11
Murcia (Región de)				9
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				11
Rioja (La)				9

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Andalucía				10
Aragón				10
Asturias (Principado de)				6
Balears (Illes)				11
Canarias				5
Cantabria				9
Castilla y León				8
Castilla-La Mancha				9
Cataluña				11
Ceuta				10
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				9
Galicia				9
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				8
Murcia (Región de)				7
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				8
Rioja (La)				6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Andalucía				13
Aragón				16
Asturias (Principado de)				13
Balears (Illes)				17
Canarias				11
Cantabria				14
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				17
Ceuta				23
Comunidad Valenciana				14
Extremadura				14
Galicia				14
Madrid (Comunidad de)				19
Melilla				6
Murcia (Región de)				9
Navarra (Comunidad Foral de)				17
País Vasco				14
Rioja (La)				13

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Material deportivo, ropa				
Andalucía				30
Aragón				38
Asturias (Principado de)				31
Baleares (Illes)				35
Canarias				15
Cantabria				38
Castilla y León				30
Castilla-La Mancha				32
Cataluña				33
Ceuta				41
Comunidad Valenciana				35
Extremadura				34
Galicia				30
Madrid (Comunidad de)				36
Melilla				21
Murcia (Región de)				28
Navarra (Comunidad Foral de)				39
País Vasco				37
Rioja (La)				31
Material formativo on line				
Andalucía				8
Aragón				9
Asturias (Principado de)				7
Baleares (Illes)				10
Canarias				8
Cantabria				8
Castilla y León				6
Castilla-La Mancha				6
Cataluña				9
Ceuta				11
Comunidad Valenciana				8
Extremadura				9
Galicia				6
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				9
Murcia (Región de)				5
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				6
Rioja (La)				7

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Medicamentos				
Andalucía				3
Aragón				3
Asturias (Principado de)				2
Baleares (Illes)				2
Canarias				0
Cantabria				4
Castilla y León				2
Castilla-La Mancha				2
Cataluña				5
Ceuta				2
Comunidad Valenciana				2
Extremadura				2
Galicia				1
Madrid (Comunidad de)				5
Melilla				3
Murcia (Región de)				2
Navarra (Comunidad Foral de)				2
País Vasco				3
Rioja (La)				3
Otro software de ordenador				
Andalucía				6
Aragón				6
Asturias (Principado de)				6
Baleares (Illes)				7
Canarias				5
Cantabria				7
Castilla y León				7
Castilla-La Mancha				4
Cataluña				11
Ceuta				8
Comunidad Valenciana				6
Extremadura				4
Galicia				6
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				5
Murcia (Región de)				5
Navarra (Comunidad Foral de)				7
País Vasco				6
Rioja (La)				5

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros productos o servicios				
Andalucía				18
Aragón				23
Asturias (Principado de)				20
Baleares (Illes)				18
Canarias				17
Cantabria				17
Castilla y León				18
Castilla-La Mancha				16
Cataluña				20
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				20
Extremadura				15
Galicia				14
Madrid (Comunidad de)				24
Melilla				9
Murcia (Región de)				15
Navarra (Comunidad Foral de)				20
País Vasco				20
Rioja (La)				18
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Andalucía				19
Aragón				27
Asturias (Principado de)				19
Baleares (Illes)				33
Canarias				28
Cantabria				24
Castilla y León				20
Castilla-La Mancha				18
Cataluña				27
Ceuta				33
Comunidad Valenciana				22
Extremadura				20
Galicia				17
Madrid (Comunidad de)				39
Melilla				19
Murcia (Región de)				14
Navarra (Comunidad Foral de)				28
País Vasco				27
Rioja (La)				20

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Películas, música				
Andalucía				8
Aragón				8
Asturias (Principado de)				8
Baleares (Illes)				9
Canarias				6
Cantabria				10
Castilla y León				10
Castilla-La Mancha				8
Cataluña				10
Ceuta				16
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				5
Galicia				9
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				1
Murcia (Región de)				6
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				8
Rioja (La)				8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Andalucía				11
Aragón				16
Asturias (Principado de)				14
Baleares (Illes)				10
Canarias				10
Cantabria				14
Castilla y León				14
Castilla-La Mancha				9
Cataluña				19
Ceuta				11
Comunidad Valenciana				16
Extremadura				11
Galicia				12
Madrid (Comunidad de)				25
Melilla				4
Murcia (Región de)				9
Navarra (Comunidad Foral de)				15
País Vasco				16
Rioja (La)				12

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Andalucía				10
Aragón				14
Asturias (Principado de)				8
Balears (Illes)				12
Canarias				6
Cantabria				12
Castilla y León				9
Castilla-La Mancha				9
Cataluña				11
Ceuta				9
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				11
Galicia				9
Madrid (Comunidad de)				14
Melilla				7
Murcia (Región de)				7
Navarra (Comunidad Foral de)				12
País Vasco				9
Rioja (La)				7
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Andalucía				30
Aragón				41
Asturias (Principado de)				36
Balears (Illes)				39
Canarias				32
Cantabria				37
Castilla y León				33
Castilla-La Mancha				32
Cataluña				39
Ceuta				33
Comunidad Valenciana				32
Extremadura				36
Galicia				28
Madrid (Comunidad de)				46
Melilla				18
Murcia (Región de)				25
Navarra (Comunidad Foral de)				45
País Vasco				44
Rioja (La)				36

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Andalucía				25
Aragón				29
Asturias (Principado de)				25
Balears (Illes)				24
Canarias				9
Cantabria				32
Castilla y León				25
Castilla-La Mancha				25
Cataluña				29
Ceuta				26
Comunidad Valenciana				28
Extremadura				27
Galicia				27
Madrid (Comunidad de)				33
Melilla				18
Murcia (Región de)				23
Navarra (Comunidad Foral de)				31
País Vasco				30
Rioja (La)				23
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Andalucía				24
Aragón				36
Asturias (Principado de)				23
Balears (Illes)				36
Canarias				23
Cantabria				33
Castilla y León				26
Castilla-La Mancha				22
Cataluña				38
Ceuta				29
Comunidad Valenciana				32
Extremadura				25
Galicia				22
Madrid (Comunidad de)				46
Melilla				7
Murcia (Región de)				20
Navarra (Comunidad Foral de)				36
País Vasco				35
Rioja (La)				26

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Andalucía				16
Aragón				19
Asturias (Principado de)				15
Balears (Illes)				21
Canarias				7
Cantabria				16
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				18
Cataluña				18
Ceuta				31
Comunidad Valenciana				17
Extremadura				19
Galicia				18
Madrid (Comunidad de)				19
Melilla				13
Murcia (Región de)				14
Navarra (Comunidad Foral de)				20
País Vasco				18
Rioja (La)				17
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Andalucía				14
Aragón				17
Asturias (Principado de)				9
Balears (Illes)				13
Canarias				4
Cantabria				14
Castilla y León				13
Castilla-La Mancha				12
Cataluña				17
Ceuta				23
Comunidad Valenciana				13
Extremadura				13
Galicia				11
Madrid (Comunidad de)				16
Melilla				12
Murcia (Región de)				10
Navarra (Comunidad Foral de)				12
País Vasco				12
Rioja (La)				10

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Andalucía				11
Aragón				11
Asturias (Principado de)				7
Balears (Illes)				12
Canarias				5
Cantabria				10
Castilla y León				9
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				11
Ceuta				10
Comunidad Valenciana				12
Extremadura				10
Galicia				10
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				9
Murcia (Región de)				8
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				9
Rioja (La)				6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Andalucía				14
Aragón				18
Asturias (Principado de)				14
Balears (Illes)				18
Canarias				12
Cantabria				16
Castilla y León				18
Castilla-La Mancha				12
Cataluña				18
Ceuta				23
Comunidad Valenciana				16
Extremadura				16
Galicia				16
Madrid (Comunidad de)				21
Melilla				7
Murcia (Región de)				10
Navarra (Comunidad Foral de)				18
País Vasco				15
Rioja (La)				14

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Material deportivo, ropa				
Andalucía				34
Aragón				41
Asturias (Principado de)				35
Baleares (Illes)				37
Canarias				17
Cantabria				42
Castilla y León				34
Castilla-La Mancha				37
Cataluña				35
Ceuta				42
Comunidad Valenciana				39
Extremadura				38
Galicia				36
Madrid (Comunidad de)				38
Melilla				24
Murcia (Región de)				31
Navarra (Comunidad Foral de)				41
País Vasco				41
Rioja (La)				34
Material formativo on line				
Andalucía				9
Aragón				10
Asturias (Principado de)				8
Baleares (Illes)				11
Canarias				9
Cantabria				8
Castilla y León				7
Castilla-La Mancha				7
Cataluña				9
Ceuta				11
Comunidad Valenciana				9
Extremadura				10
Galicia				7
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				10
Murcia (Región de)				6
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				7
Rioja (La)				8

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Medicamentos				
Andalucía				3
Aragón				3
Asturias (Principado de)				3
Baleares (Illes)				2
Canarias				0
Cantabria				4
Castilla y León				2
Castilla-La Mancha				2
Cataluña				5
Ceuta				2
Comunidad Valenciana				2
Extremadura				2
Galicia				1
Madrid (Comunidad de)				6
Melilla				3
Murcia (Región de)				2
Navarra (Comunidad Foral de)				2
País Vasco				4
Rioja (La)				3
Otro software de ordenador				
Andalucía				7
Aragón				7
Asturias (Principado de)				7
Baleares (Illes)				8
Canarias				6
Cantabria				8
Castilla y León				8
Castilla-La Mancha				5
Cataluña				12
Ceuta				8
Comunidad Valenciana				7
Extremadura				5
Galicia				7
Madrid (Comunidad de)				13
Melilla				6
Murcia (Región de)				6
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				6
Rioja (La)				5

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros productos o servicios				
Andalucía				20
Aragón				25
Asturias (Principado de)				22
Balears (Illes)				19
Canarias				19
Cantabria				20
Castilla y León				21
Castilla-La Mancha				18
Cataluña				21
Ceuta				32
Comunidad Valenciana				22
Extremadura				17
Galicia				16
Madrid (Comunidad de)				25
Melilla				10
Murcia (Región de)				17
Navarra (Comunidad Foral de)				21
País Vasco				22
Rioja (La)				20
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Andalucía				22
Aragón				30
Asturias (Principado de)				21
Balears (Illes)				35
Canarias				32
Cantabria				27
Castilla y León				22
Castilla-La Mancha				21
Cataluña				29
Ceuta				34
Comunidad Valenciana				24
Extremadura				23
Galicia				21
Madrid (Comunidad de)				42
Melilla				22
Murcia (Región de)				15
Navarra (Comunidad Foral de)				30
País Vasco				30
Rioja (La)				22

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Películas, música				
Andalucía				9
Aragón				9
Asturias (Principado de)				9
Baleares (Illes)				9
Canarias				7
Cantabria				12
Castilla y León				11
Castilla-La Mancha				9
Cataluña				11
Ceuta				16
Comunidad Valenciana				12
Extremadura				6
Galicia				10
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				1
Murcia (Región de)				7
Navarra (Comunidad Foral de)				11
País Vasco				9
Rioja (La)				9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Andalucía				12
Aragón				17
Asturias (Principado de)				16
Baleares (Illes)				11
Canarias				11
Cantabria				15
Castilla y León				16
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				20
Ceuta				11
Comunidad Valenciana				18
Extremadura				12
Galicia				15
Madrid (Comunidad de)				26
Melilla				5
Murcia (Región de)				10
Navarra (Comunidad Foral de)				16
País Vasco				18
Rioja (La)				13

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Andalucía				11
Aragón				15
Asturias (Principado de)				9
Balears (Illes)				13
Canarias				6
Cantabria				13
Castilla y León				11
Castilla-La Mancha				10
Cataluña				12
Ceuta				9
Comunidad Valenciana				13
Extremadura				13
Galicia				10
Madrid (Comunidad de)				15
Melilla				8
Murcia (Región de)				7
Navarra (Comunidad Foral de)				12
País Vasco				10
Rioja (La)				8
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Andalucía	40	43	46	50
Aragón	53	56	57	61
Asturias (Principado de)	64	54	54	59
Balears (Illes)	57	51	57	57
Canarias	54	51	51	60
Cantabria	52	56	50	57
Castilla y León	54	51	53	55
Castilla-La Mancha	45	52	51	54
Cataluña	53	59	58	58
Ceuta	67	43	67	52
Comunidad Valenciana	62	51	53	49
Extremadura	54	57	51	60
Galicia	58	51	53	48
Madrid (Comunidad de)	65	63	63	64
Melilla	61	35	41	50
Murcia (Región de)	51	48	43	44
Navarra (Comunidad Foral de)	55	59	60	65
País Vasco	65	63	61	66
Rioja (La)	54	53	53	57

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				
Andalucía	27	36	37	42
Aragón	37	36	40	43
Asturias (Principado de)	35	36	35	41
Baleares (Illes)	25	30	41	35
Canarias	18	23	22	16
Cantabria	34	42	45	50
Castilla y León	35	36	41	41
Castilla-La Mancha	33	38	41	42
Cataluña	30	38	39	43
Ceuta	35	46	36	41
Comunidad Valenciana	36	38	41	43
Extremadura	34	38	38	46
Galicia	39	38	48	46
Madrid (Comunidad de)	34	37	43	45
Melilla	19	22	44	50
Murcia (Región de)	29	34	38	40
Navarra (Comunidad Foral de)	35	46	38	46
País Vasco	35	44	42	45
Rioja (La)	33	33	40	36
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Andalucía	33	37	38	41
Aragón	41	48	48	54
Asturias (Principado de)	43	36	37	37
Baleares (Illes)	35	31	33	52
Canarias	35	43	43	43
Cantabria	52	51	47	52
Castilla y León	43	42	44	43
Castilla-La Mancha	37	43	38	36
Cataluña	52	53	55	56
Ceuta	50	24	61	47
Comunidad Valenciana	47	46	46	49
Extremadura	40	40	38	41
Galicia	47	48	48	37
Madrid (Comunidad de)	63	63	64	63
Melilla	51	23	24	19
Murcia (Región de)	37	43	39	36
Navarra (Comunidad Foral de)	49	47	48	53
País Vasco	56	53	50	52
Rioja (La)	40	44	41	43

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Andalucía	23	19	17	26
Aragón	28	18	24	29
Asturias (Principado de)	24	20	18	24
Baleares (Illes)	28	22	20	31
Canarias	17	12	17	14
Cantabria	26	25	22	26
Castilla y León	24	21	25	26
Castilla-La Mancha	28	24	14	29
Cataluña	20	21	17	27
Ceuta	35	16	27	49
Comunidad Valenciana	29	19	22	27
Extremadura	24	20	18	31
Galicia	30	22	24	30
Madrid (Comunidad de)	21	21	20	26
Melilla	10	30	21	38
Murcia (Región de)	31	23	18	24
Navarra (Comunidad Foral de)	24	22	19	30
País Vasco	26	25	15	27
Rioja (La)	25	21	17	27
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Andalucía	20	20	18	23
Aragón	20	22	19	26
Asturias (Principado de)	15	19	20	14
Baleares (Illes)	20	18	18	19
Canarias	15	16	16	8
Cantabria	29	25	22	22
Castilla y León	29	22	23	22
Castilla-La Mancha	31	23	19	20
Cataluña	18	21	21	25
Ceuta	19	15	14	36
Comunidad Valenciana	23	20	23	19
Extremadura	23	21	17	22
Galicia	24	23	23	19
Madrid (Comunidad de)	24	24	24	22
Melilla	27	13	25	35
Murcia (Región de)	27	21	21	18
Navarra (Comunidad Foral de)	25	22	18	18
País Vasco	28	20	19	17
Rioja (La)	21	20	20	17

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				
Andalucía	8	12	17	19
Aragón	14	15	12	16
Asturias (Principado de)	15	18	12	11
Balears (Illes)	9	10	15	17
Canarias	8	15	14	9
Cantabria	16	13	13	16
Castilla y León	8	13	13	15
Castilla-La Mancha	15	17	19	17
Cataluña	12	13	17	17
Ceuta	6	12	9	16
Comunidad Valenciana	14	18	15	19
Extremadura	10	15	10	17
Galicia	14	13	19	18
Madrid (Comunidad de)	12	15	15	17
Melilla	12	24	28	25
Murcia (Región de)	14	10	18	14
Navarra (Comunidad Foral de)	14	12	12	16
País Vasco	10	14	10	14
Rioja (La)	6	11	10	10
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Andalucía	20	22	20	24
Aragón	25	26	26	27
Asturias (Principado de)	29	24	24	23
Balears (Illes)	17	16	24	27
Canarias	19	18	21	22
Cantabria	27	27	24	25
Castilla y León	27	22	25	29
Castilla-La Mancha	27	25	22	20
Cataluña	22	21	26	28
Ceuta	18	18	19	37
Comunidad Valenciana	24	27	25	25
Extremadura	26	29	22	26
Galicia	32	29	29	28
Madrid (Comunidad de)	29	31	30	28
Melilla	18	31	24	20
Murcia (Región de)	23	24	20	18
Navarra (Comunidad Foral de)	24	26	25	26
País Vasco	30	25	25	23
Rioja (La)	23	26	28	22

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Material deportivo, ropa				
Andalucía	57	52	55	57
Aragón	57	60	58	62
Asturias (Principado de)	59	58	63	57
Baleares (Illes)	50	52	54	54
Canarias	36	34	34	32
Cantabria	64	64	63	65
Castilla y León	57	60	64	56
Castilla-La Mancha	63	63	64	61
Cataluña	42	49	56	53
Ceuta	54	36	62	67
Comunidad Valenciana	54	55	55	61
Extremadura	59	67	72	64
Galicia	60	52	64	61
Madrid (Comunidad de)	49	51	53	53
Melilla	39	49	47	67
Murcia (Región de)	58	58	57	54
Navarra (Comunidad Foral de)	59	68	65	60
País Vasco	61	61	65	60
Rioja (La)	55	54	59	55
Material formativo on line				
Andalucía	9	10	10	15
Aragón	11	11	9	14
Asturias (Principado de)	20	11	9	13
Baleares (Illes)	7	9	7	16
Canarias	13	12	15	16
Cantabria	14	11	9	13
Castilla y León	14	9	11	11
Castilla-La Mancha	15	14	13	12
Cataluña	7	10	10	14
Ceuta	18	8	11	17
Comunidad Valenciana	17	13	12	15
Extremadura	12	15	8	17
Galicia	15	15	14	12
Madrid (Comunidad de)	14	12	14	16
Melilla	12	31	12	28
Murcia (Región de)	12	11	7	11
Navarra (Comunidad Foral de)	10	11	8	12
País Vasco	11	8	9	10
Rioja (La)	13	11	10	12

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Medicamentos				
Andalucía	3	3	3	6
Aragón	4	5	4	5
Asturias (Principado de)	3	5	2	4
Baleares (Illes)	0	2	4	3
Canarias	2	1	0	1
Cantabria	3	3	3	7
Castilla y León	2	1	3	4
Castilla-La Mancha	3	2	4	3
Cataluña	3	4	6	7
Ceuta	0	0	0	4
Comunidad Valenciana	2	5	2	4
Extremadura	3	2	1	4
Galicia	3	2	3	1
Madrid (Comunidad de)	3	4	4	8
Melilla	0	9	8	9
Murcia (Región de)	2	2	4	4
Navarra (Comunidad Foral de)	4	3	5	3
País Vasco	3	4	5	5
Rioja (La)	3	3	5	5
Otro software de ordenador				
Andalucía	8	11	11	11
Aragón	10	12	15	10
Asturias (Principado de)	13	11	9	11
Baleares (Illes)	8	8	17	11
Canarias	8	17	16	10
Cantabria	12	14	8	12
Castilla y León	8	12	10	13
Castilla-La Mancha	10	16	8	8
Cataluña	9	15	16	18
Ceuta	2	3	21	13
Comunidad Valenciana	10	17	15	10
Extremadura	11	7	8	8
Galicia	12	10	12	12
Madrid (Comunidad de)	10	17	15	18
Melilla	13	31	11	17
Murcia (Región de)	11	11	11	10
Navarra (Comunidad Foral de)	11	12	9	11
País Vasco	12	13	12	9
Rioja (La)	7	12	7	9

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros productos o servicios				
Andalucía	16	29	25	34
Aragón	35	35	35	37
Asturias (Principado de)	41	39	30	36
Balears (Illes)	21	18	28	28
Canarias	23	24	32	35
Cantabria	25	38	33	30
Castilla y León	27	34	33	35
Castilla-La Mancha	22	33	25	30
Cataluña	20	26	34	31
Ceuta	30	17	37	51
Comunidad Valenciana	33	30	33	35
Extremadura	29	30	27	29
Galicia	27	34	32	28
Madrid (Comunidad de)	20	33	29	35
Melilla	26	38	21	30
Murcia (Región de)	24	29	30	30
Navarra (Comunidad Foral de)	25	40	28	31
País Vasco	23	25	28	32
Rioja (La)	26	29	28	33
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				
Andalucía	38	35	38	36
Aragón	50	43	44	45
Asturias (Principado de)	49	40	41	35
Balears (Illes)	64	63	56	51
Canarias	64	56	55	59
Cantabria	49	44	39	42
Castilla y León	50	41	42	37
Castilla-La Mancha	43	33	33	35
Cataluña	49	49	50	43
Ceuta	40	34	74	54
Comunidad Valenciana	51	41	43	37
Extremadura	32	30	32	38
Galicia	47	42	44	35
Madrid (Comunidad de)	57	55	55	58
Melilla	68	56	61	62
Murcia (Región de)	38	32	29	27
Navarra (Comunidad Foral de)	48	50	56	43
País Vasco	52	44	49	44
Rioja (La)	40	40	42	35

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Películas, música				
Andalucía	10	9	10	14
Aragón	13	13	12	13
Asturias (Principado de)	18	17	17	15
Baleares (Illes)	13	8	9	14
Canarias	12	18	14	13
Cantabria	14	12	13	18
Castilla y León	15	13	15	18
Castilla-La Mancha	15	17	17	14
Cataluña	15	15	15	16
Ceuta	7	18	30	25
Comunidad Valenciana	15	15	15	19
Extremadura	15	15	12	10
Galicia	18	12	16	17
Madrid (Comunidad de)	16	18	17	17
Melilla	2	16	12	4
Murcia (Región de)	13	11	15	12
Navarra (Comunidad Foral de)	13	9	11	16
País Vasco	18	15	11	13
Rioja (La)	9	9	13	14
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Andalucía	12	11	15	20
Aragón	16	17	18	26
Asturias (Principado de)	18	16	14	26
Baleares (Illes)	10	13	14	16
Canarias	7	9	11	21
Cantabria	15	16	18	24
Castilla y León	12	12	16	26
Castilla-La Mancha	13	16	20	17
Cataluña	19	19	24	30
Ceuta	18	9	21	18
Comunidad Valenciana	13	11	18	28
Extremadura	12	11	13	20
Galicia	14	14	15	25
Madrid (Comunidad de)	21	24	28	36
Melilla	0	9	4	14
Murcia (Región de)	12	16	13	17
Navarra (Comunidad Foral de)	16	17	18	24
País Vasco	18	25	22	26
Rioja (La)	17	11	17	21

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Andalucía	10	14	13	18
Aragón	13	18	14	22
Asturias (Principado de)	20	23	15	15
Balears (Illes)	11	10	21	19
Canarias	8	14	14	11
Cantabria	20	17	17	20
Castilla y León	17	17	18	17
Castilla-La Mancha	19	18	18	16
Cataluña	9	12	13	18
Ceuta	20	5	27	15
Comunidad Valenciana	21	17	19	20
Extremadura	16	23	19	22
Galicia	15	18	20	17
Madrid (Comunidad de)	15	18	17	20
Melilla	21	22	14	23
Murcia (Región de)	16	12	11	13
Navarra (Comunidad Foral de)	14	17	15	18
País Vasco	16	14	13	15
Rioja (La)	14	14	14	12
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Andalucía				2
Aragón				4
Asturias (Principado de)				2
Balears (Illes)				3
Canarias				1
Cantabria				4
Castilla y León				3
Castilla-La Mancha				1
Cataluña				3
Ceuta				2
Comunidad Valenciana				2
Extremadura				1
Galicia				1
Madrid (Comunidad de)				5
Murcia (Región de)				1
Navarra (Comunidad Foral de)				2
País Vasco				2
Rioja (La)				3

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Andalucía				8
Aragón				6
Asturias (Principado de)				7
Baleares (Illes)				10
Canarias				7
Cantabria				8
Castilla y León				5
Castilla-La Mancha				5
Cataluña				10
Ceuta				12
Comunidad Valenciana				9
Extremadura				4
Galicia				6
Madrid (Comunidad de)				11
Melilla				7
Murcia (Región de)				6
Navarra (Comunidad Foral de)				7
País Vasco				7
Rioja (La)				4
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Andalucía				2
Aragón				3
Asturias (Principado de)				2
Baleares (Illes)				2
Canarias				2
Cantabria				2
Castilla y León				1
Castilla-La Mancha				1
Cataluña				2
Ceuta				5
Comunidad Valenciana				4
Extremadura				3
Galicia				2
Madrid (Comunidad de)				3
Melilla				2
Murcia (Región de)				2
Navarra (Comunidad Foral de)				1
País Vasco				1
Rioja (La)				1

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Andalucía				2
Aragón				4
Asturias (Principado de)				2
Baleares (Illes)				3
Canarias				1
Cantabria				5
Castilla y León				4
Castilla-La Mancha				1
Cataluña				4
Ceuta				3
Comunidad Valenciana				2
Extremadura				2
Galicia				2
Madrid (Comunidad de)				5
Murcia (Región de)				1
Navarra (Comunidad Foral de)				3
País Vasco				3
Rioja (La)				3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Andalucía				9
Aragón				7
Asturias (Principado de)				8
Baleares (Illes)				11
Canarias				8
Cantabria				9
Castilla y León				5
Castilla-La Mancha				6
Cataluña				10
Ceuta				13
Comunidad Valenciana				9
Extremadura				4
Galicia				8
Madrid (Comunidad de)				12
Melilla				8
Murcia (Región de)				7
Navarra (Comunidad Foral de)				8
País Vasco				7
Rioja (La)				5

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Andalucía				2
Aragón				3
Asturias (Principado de)				2
Balears (Illes)				2
Canarias				3
Cantabria				2
Castilla y León				1
Castilla-La Mancha				2
Cataluña				2
Ceuta				5
Comunidad Valenciana				4
Extremadura				3
Galicia				2
Madrid (Comunidad de)				3
Melilla				3
Murcia (Región de)				3
Navarra (Comunidad Foral de)				1
País Vasco				1
Rioja (La)				1
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados				
Andalucía	0	1		1
Aragón	1	2		1
Asturias (Principado de)	0	2		1
Balears (Illes)	1	1		2
Canarias	2	2		4
Cantabria	1	1		2
Castilla y León	1	2		1
Castilla-La Mancha	1	1		2
Cataluña	2	1		2
Ceuta	2	0		
Comunidad Valenciana	2	2		1
Extremadura	1	0		2
Galicia	0	3		1
Madrid (Comunidad de)	1	1		1
Melilla	0	2		
Murcia (Región de)	1	1		1
Navarra (Comunidad Foral de)	1	1		2
País Vasco	1	1		1
Rioja (La)	2	0		1

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Andalucía	0	2		1
Aragón	1	2		2
Asturias (Principado de)	0	3		1
Balears (Illes)	1	1		2
Canarias	0	1		4
Cantabria	0	4		2
Castilla y León	1	3		4
Castilla-La Mancha	1	3		
Cataluña	1	1		3
Ceuta	5	0		4
Comunidad Valenciana	1	2		1
Extremadura	1	1		3
Galicia	0	2		2
Madrid (Comunidad de)	1	2		2
Melilla	0	2		4
Murcia (Región de)	0	1		1
Navarra (Comunidad Foral de)	2	2		3
País Vasco	0	1		2
Rioja (La)	1	1		3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Andalucía	1	2		1
Aragón	0	3		4
Asturias (Principado de)	2	2		1
Balears (Illes)	1	2		4
Canarias	0	2		2
Cantabria	1	4		1
Castilla y León	1	2		4
Castilla-La Mancha	2	3		2
Cataluña	1	2		2
Ceuta	0	0		
Comunidad Valenciana	2	3		3
Extremadura	0	1		1
Galicia	1	3		2
Madrid (Comunidad de)	2	2		3
Melilla	0	2		
Murcia (Región de)	1	2		0
Navarra (Comunidad Foral de)	1	3		3
País Vasco	2	3		3
Rioja (La)	0	2		4

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Me llegó con retraso				
Andalucía	5	5		6
Aragón	2	4		7
Asturias (Principado de)	4	5		2
Baleares (Illes)	6	3		7
Canarias	6	5		5
Cantabria	4	5		3
Castilla y León	4	5		5
Castilla-La Mancha	4	4		6
Cataluña	3	6		6
Ceuta	18	0		
Comunidad Valenciana	7	5		4
Extremadura	4	3		6
Galicia	3	5		4
Madrid (Comunidad de)	3	4		6
Melilla	2	4		11
Murcia (Región de)	5	4		4
Navarra (Comunidad Foral de)	3	5		6
País Vasco	3	4		4
Rioja (La)	4	4		5
Problemas relacionados con el fraude				
Andalucía	1	2		2
Aragón	3	1		3
Asturias (Principado de)	1	2		1
Baleares (Illes)	2	2		2
Canarias	0	1		3
Cantabria	1	2		2
Castilla y León	2	2		4
Castilla-La Mancha	1	1		3
Cataluña	2	1		2
Ceuta	0	0		4
Comunidad Valenciana	2	2		2
Extremadura	4	1		2
Galicia	2	2		2
Madrid (Comunidad de)	2	1		2
Melilla	0	0		5
Murcia (Región de)	2	2		2
Navarra (Comunidad Foral de)	0	2		3
País Vasco	2	1		2
Rioja (La)	2	1		3

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Andalucía	4	3		3
Aragón	3	5		4
Asturias (Principado de)	3	4		3
Balears (Illes)	4	2		4
Canarias	6	1		4
Cantabria	1	4		2
Castilla y León	3	4		5
Castilla-La Mancha	4	3		4
Cataluña	4	3		5
Ceuta	10	0		6
Comunidad Valenciana	5	4		3
Extremadura	1	1		4
Galicia	2	3		3
Madrid (Comunidad de)	4	2		3
Melilla	6	4		4
Murcia (Región de)	7	3		3
Navarra (Comunidad Foral de)	3	5		3
País Vasco	2	4		3
Rioja (La)	3	2		4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Andalucía	1	2		2
Aragón	1	2		4
Asturias (Principado de)	1	3		1
Balears (Illes)	2	1		2
Canarias	1	2		2
Cantabria	3	2		1
Castilla y León	1	2		3
Castilla-La Mancha	2	3		5
Cataluña	1	2		4
Ceuta	7	0		4
Comunidad Valenciana	1	3		1
Extremadura	3	1		2
Galicia	1	1		2
Madrid (Comunidad de)	2	2		2
Melilla	0	8		
Murcia (Región de)	2	3		4
Navarra (Comunidad Foral de)	2	4		4
País Vasco	0	1		3
Rioja (La)	2	1		2

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Andalucía	0	1		1
Aragón	0	0		1
Asturias (Principado de)	0	1		1
Balears (Illes)	0	0		2
Canarias	0	1		5
Cantabria	0	1		1
Castilla y León	0	1		1
Castilla-La Mancha	1	0		2
Cataluña	0	1		1
Ceuta	0	0		
Comunidad Valenciana	1	1		1
Extremadura	0	0		1
Galicia	0	0		1
Madrid (Comunidad de)	1	1		1
Melilla	0	2		4
Murcia (Región de)	0	1		1
Navarra (Comunidad Foral de)	1	2		2
País Vasco	0	1		1
Rioja (La)	1	0		2
Otros				
Andalucía	1	2		1
Aragón	1	2		3
Asturias (Principado de)	1	1		1
Balears (Illes)	2	3		3
Canarias	3	3		4
Cantabria	1	2		2
Castilla y León	2	3		3
Castilla-La Mancha	1	2		4
Cataluña	1	0		2
Ceuta	3	0		
Comunidad Valenciana	1	2		2
Extremadura	1	1		2
Galicia	0	1		2
Madrid (Comunidad de)	1	2		1
Melilla	0	0		10
Murcia (Región de)	2	1		2
Navarra (Comunidad Foral de)	1	2		3
País Vasco	1	1		2
Rioja (La)	1	1		1

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Total				
Andalucía	9	9		8
Aragón	8	9		10
Asturias (Principado de)	6	8		5
Baleares (Illes)	9	8		14
Canarias	12	10		12
Cantabria	8	10		6
Castilla y León	9	9		9
Castilla-La Mancha	7	8		9
Cataluña	10	9		11
Ceuta	26	0		6
Comunidad Valenciana	13	10		7
Extremadura	9	6		6
Galicia	8	9		8
Madrid (Comunidad de)	8	8		9
Melilla	8	8		18
Murcia (Región de)	12	8		6
Navarra (Comunidad Foral de)	7	9		9
País Vasco	8	8		7
Rioja (La)	7	6		8
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				
Andalucía				11
Aragón				14
Asturias (Principado de)				15
Baleares (Illes)				11
Canarias				36
Cantabria				26
Castilla y León				15
Castilla-La Mancha				21
Cataluña				19
Comunidad Valenciana				11
Extremadura				30
Galicia				9
Madrid (Comunidad de)				16
Murcia (Región de)				16
Navarra (Comunidad Foral de)				26
País Vasco				13
Rioja (La)				17

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Andalucía				14
Aragón				25
Asturias (Principado de)				25
Balears (Illes)				12
Canarias				30
Cantabria				31
Castilla y León				50
Castilla-La Mancha				32
Cataluña				22
Ceuta				69
Comunidad Valenciana				19
Extremadura				43
Galicia				22
Madrid (Comunidad de)				17
Melilla				20
Murcia (Región de)				22
Navarra (Comunidad Foral de)				31
País Vasco				23
Rioja (La)				30
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Andalucía				15
Aragón				39
Asturias (Principado de)				18
Balears (Illes)				31
Canarias				18
Cantabria				12
Castilla y León				43
Castilla-La Mancha				24
Cataluña				18
Comunidad Valenciana				36
Extremadura				18
Galicia				32
Madrid (Comunidad de)				38
Murcia (Región de)				8
Navarra (Comunidad Foral de)				36
País Vasco				35
Rioja (La)				45

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Me llegó con retraso				
Andalucía				68
Aragón				70
Asturias (Principado de)				41
Baleares (Illes)				50
Canarias				38
Cantabria				51
Castilla y León				59
Castilla-La Mancha				70
Cataluña				49
Comunidad Valenciana				60
Extremadura				89
Galicia				57
Madrid (Comunidad de)				68
Melilla				63
Murcia (Región de)				62
Navarra (Comunidad Foral de)				65
País Vasco				58
Rioja (La)				62
Problemas relacionados con el fraude				
Andalucía				18
Aragón				27
Asturias (Principado de)				28
Baleares (Illes)				17
Canarias				25
Cantabria				36
Castilla y León				46
Castilla-La Mancha				34
Cataluña				19
Ceuta				69
Comunidad Valenciana				33
Extremadura				36
Galicia				24
Madrid (Comunidad de)				20
Melilla				26
Murcia (Región de)				29
Navarra (Comunidad Foral de)				38
País Vasco				26
Rioja (La)				36

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Andalucía				32
Aragón				45
Asturias (Principado de)				56
Balears (Illes)				30
Canarias				34
Cantabria				32
Castilla y León				56
Castilla-La Mancha				45
Cataluña				41
Ceuta				100
Comunidad Valenciana				35
Extremadura				61
Galicia				34
Madrid (Comunidad de)				34
Melilla				20
Murcia (Región de)				57
Navarra (Comunidad Foral de)				29
País Vasco				45
Rioja (La)				47
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Andalucía				24
Aragón				35
Asturias (Principado de)				26
Balears (Illes)				17
Canarias				19
Cantabria				20
Castilla y León				33
Castilla-La Mancha				56
Cataluña				32
Ceuta				69
Comunidad Valenciana				17
Extremadura				33
Galicia				32
Madrid (Comunidad de)				20
Murcia (Región de)				61
Navarra (Comunidad Foral de)				41
País Vasco				36
Rioja (La)				28

Comercio electrónico por Comunidades Autónomas

Individuos

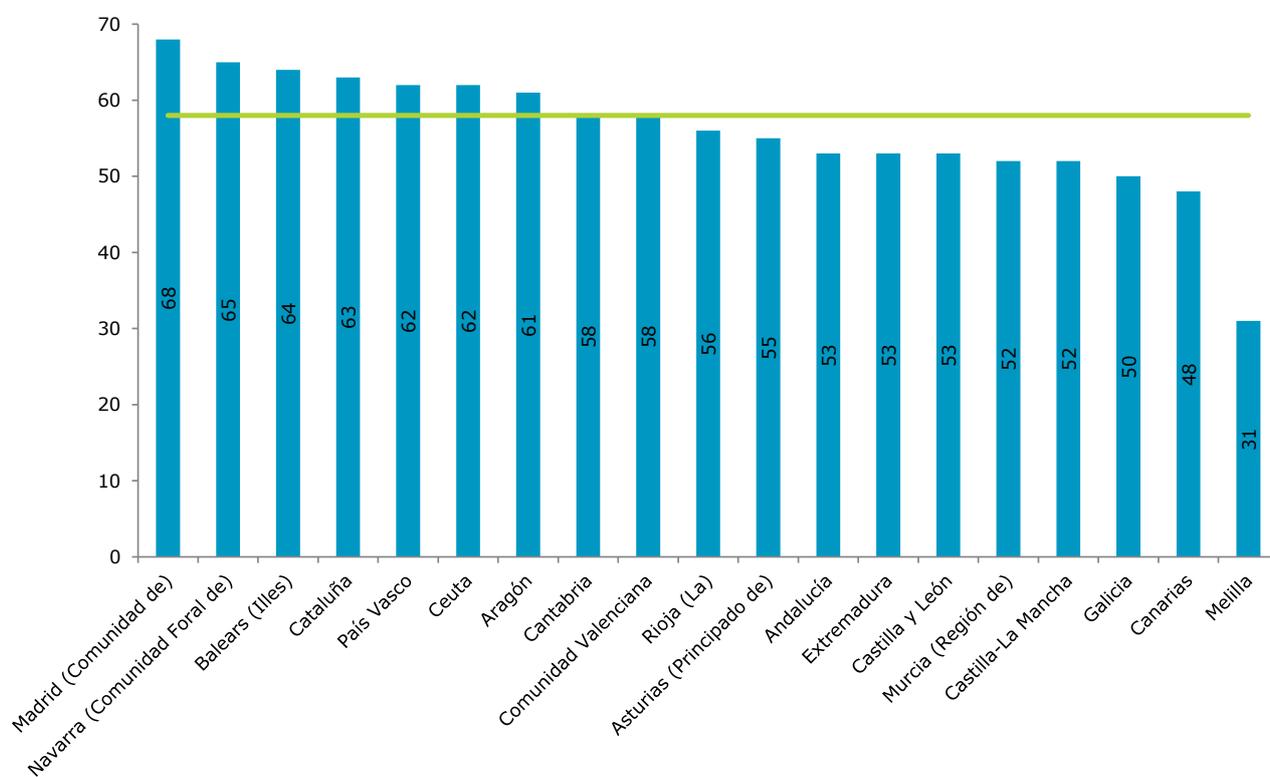
Indicador	2016	2017	2018	2019
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Andalucía				8
Aragón				9
Asturias (Principado de)				11
Balears (Illes)				15
Canarias				37
Cantabria				20
Castilla y León				11
Castilla-La Mancha				18
Cataluña				10
Comunidad Valenciana				12
Extremadura				21
Galicia				12
Madrid (Comunidad de)				13
Melilla				20
Murcia (Región de)				21
Navarra (Comunidad Foral de)				22
País Vasco				11
Rioja (La)				25
Otros				
Andalucía				13
Aragón				28
Asturias (Principado de)				18
Balears (Illes)				21
Canarias				36
Cantabria				35
Castilla y León				34
Castilla-La Mancha				42
Cataluña				15
Comunidad Valenciana				27
Extremadura				33
Galicia				24
Madrid (Comunidad de)				16
Melilla				57
Murcia (Región de)				33
Navarra (Comunidad Foral de)				29
País Vasco				21
Rioja (La)				16

Fichas para cada indicador y CCAA

Uso de comercio electrónico por individuos y CCAA

Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	53,0
Aragón	61,0
Asturias (Principado de)	55,0
Balears (Illes)	64,0
Canarias	48,0
Cantabria	58,0
Castilla y León	53,0
Castilla-La Mancha	52,0
Cataluña	63,0
Ceuta	62,0
Comunidad Valenciana	58,0
Extremadura	53,0
Galicia	50,0
Madrid (Comunidad de)	68,0
Melilla	31,0
Murcia (Región de)	52,0
Navarra (Comunidad Foral de)	65,0
País Vasco	62,0
Rioja (La)	56,0
España	58,0

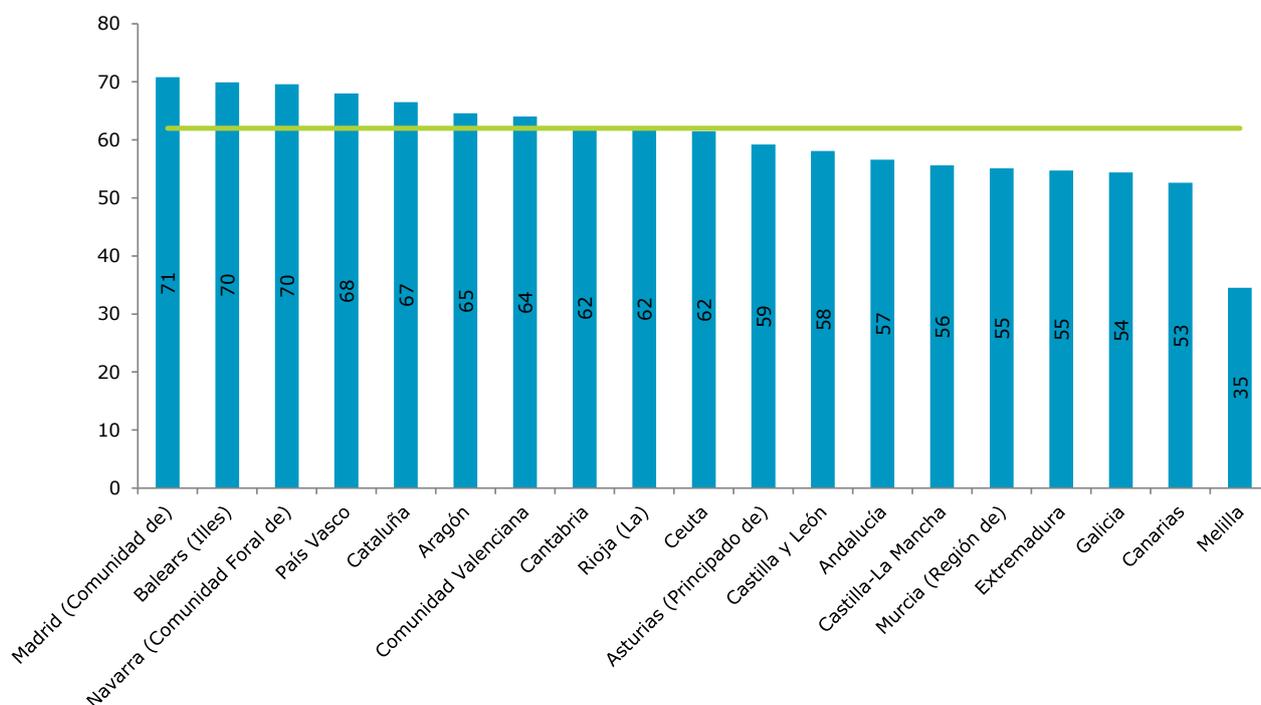


Frecuencia de uso de comercio electrónico por individuos y CCAA

Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)

Alguna vez

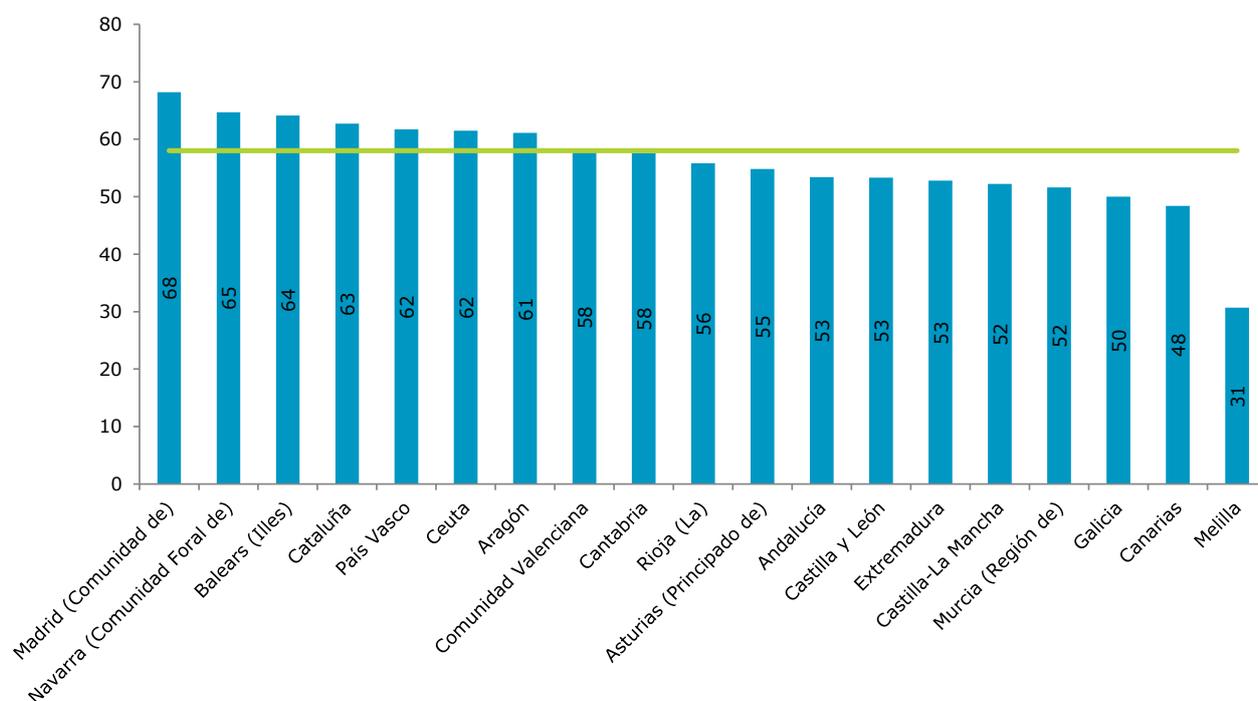
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	56,6
Aragón	64,6
Asturias (Principado de)	59,2
Balears (Illes)	69,9
Canarias	52,6
Cantabria	62,0
Castilla y León	58,1
Castilla-La Mancha	55,6
Cataluña	66,5
Ceuta	61,5
Comunidad Valenciana	64,0
Extremadura	54,7
Galicia	54,4
Madrid (Comunidad de)	70,8
Melilla	34,5
Murcia (Región de)	55,1
Navarra (Comunidad Foral de)	69,6
País Vasco	68,0
Rioja (La)	61,8
España	62,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)

Últimos 12 meses

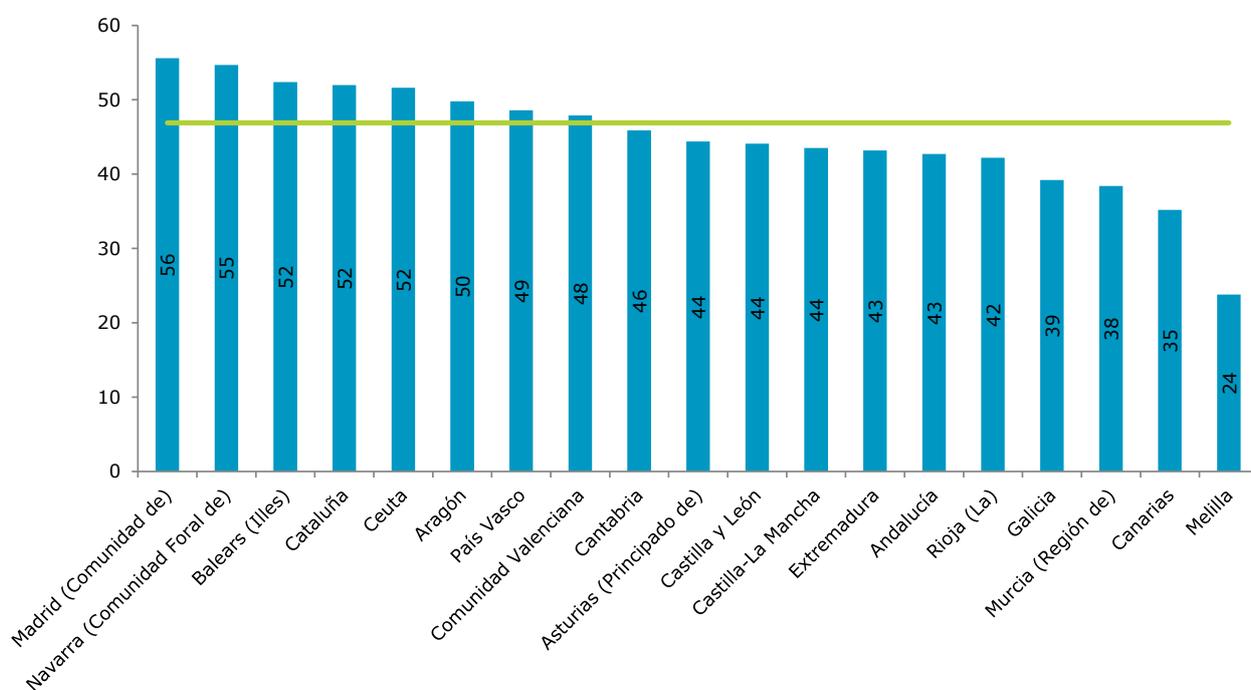
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	53,4
Aragón	61,1
Asturias (Principado de)	54,8
Balears (Illes)	64,1
Canarias	48,4
Cantabria	57,6
Castilla y León	53,3
Castilla-La Mancha	52,2
Cataluña	62,7
Ceuta	61,5
Comunidad Valenciana	58,1
Extremadura	52,8
Galicia	50,0
Madrid (Comunidad de)	68,2
Melilla	30,7
Murcia (Región de)	51,6
Navarra (Comunidad Foral de)	64,7
País Vasco	61,7
Rioja (La)	55,8
España	58,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)

Últimos 3 meses

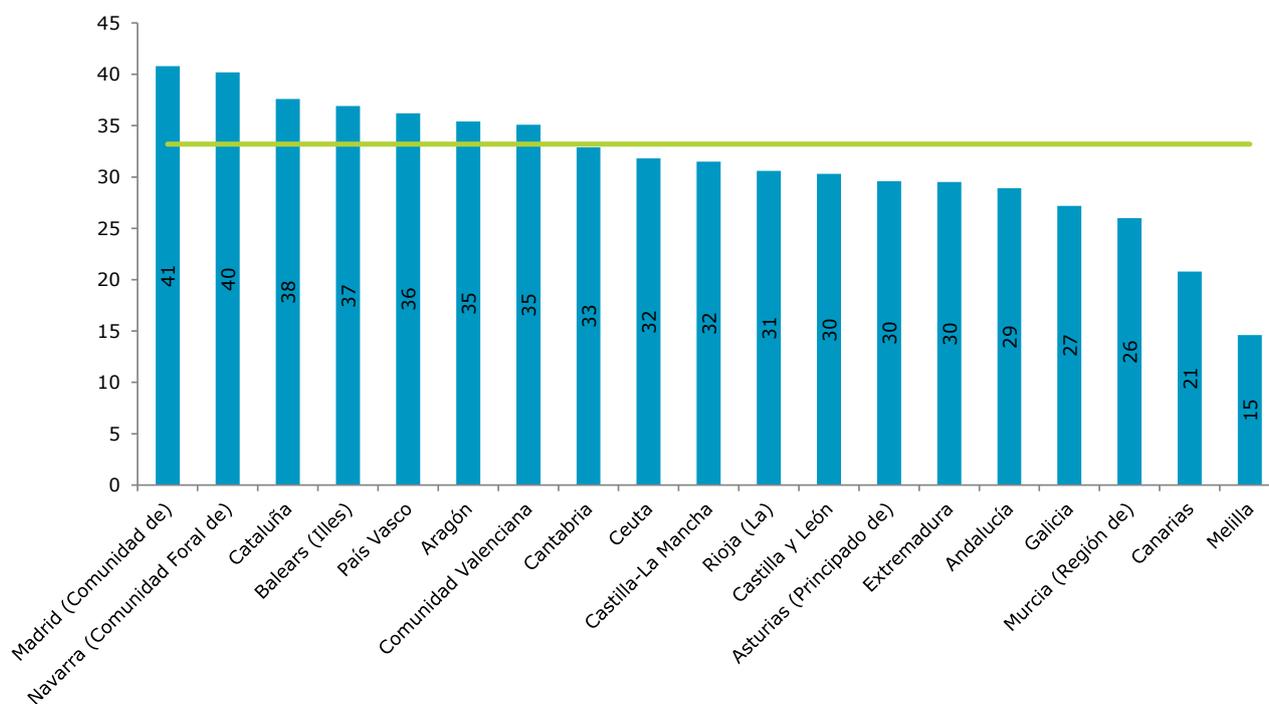
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	42,7
Aragón	49,8
Asturias (Principado de)	44,4
Balears (Illes)	52,4
Canarias	35,2
Cantabria	45,9
Castilla y León	44,1
Castilla-La Mancha	43,5
Cataluña	52,0
Ceuta	51,6
Comunidad Valenciana	47,9
Extremadura	43,2
Galicia	39,2
Madrid (Comunidad de)	55,6
Melilla	23,8
Murcia (Región de)	38,4
Navarra (Comunidad Foral de)	54,7
País Vasco	48,6
Rioja (La)	42,2
España	46,9



Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)

Último mes

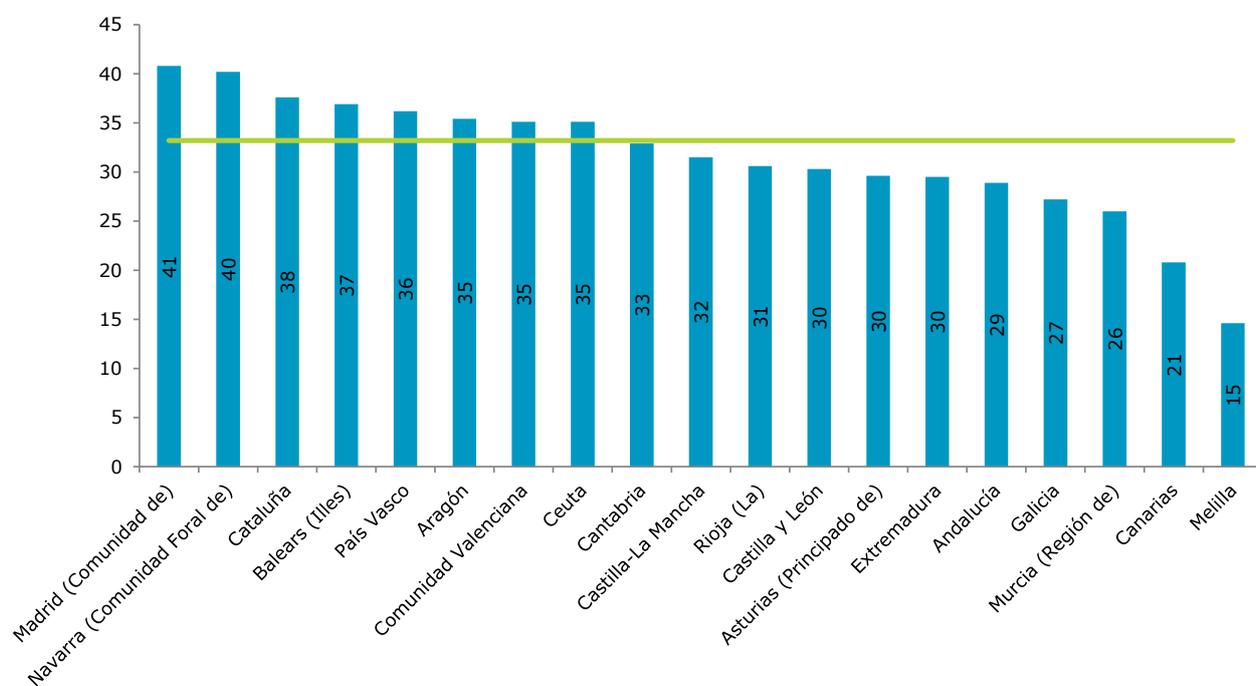
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	28,9
Aragón	35,4
Asturias (Principado de)	29,6
Balears (Illes)	36,9
Canarias	20,8
Cantabria	32,9
Castilla y León	30,3
Castilla-La Mancha	31,5
Cataluña	37,6
Ceuta	31,8
Comunidad Valenciana	35,1
Extremadura	29,5
Galicia	27,2
Madrid (Comunidad de)	40,8
Melilla	14,6
Murcia (Región de)	26,0
Navarra (Comunidad Foral de)	40,2
País Vasco	36,2
Rioja (La)	30,6
España	33,2



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

En el último mes

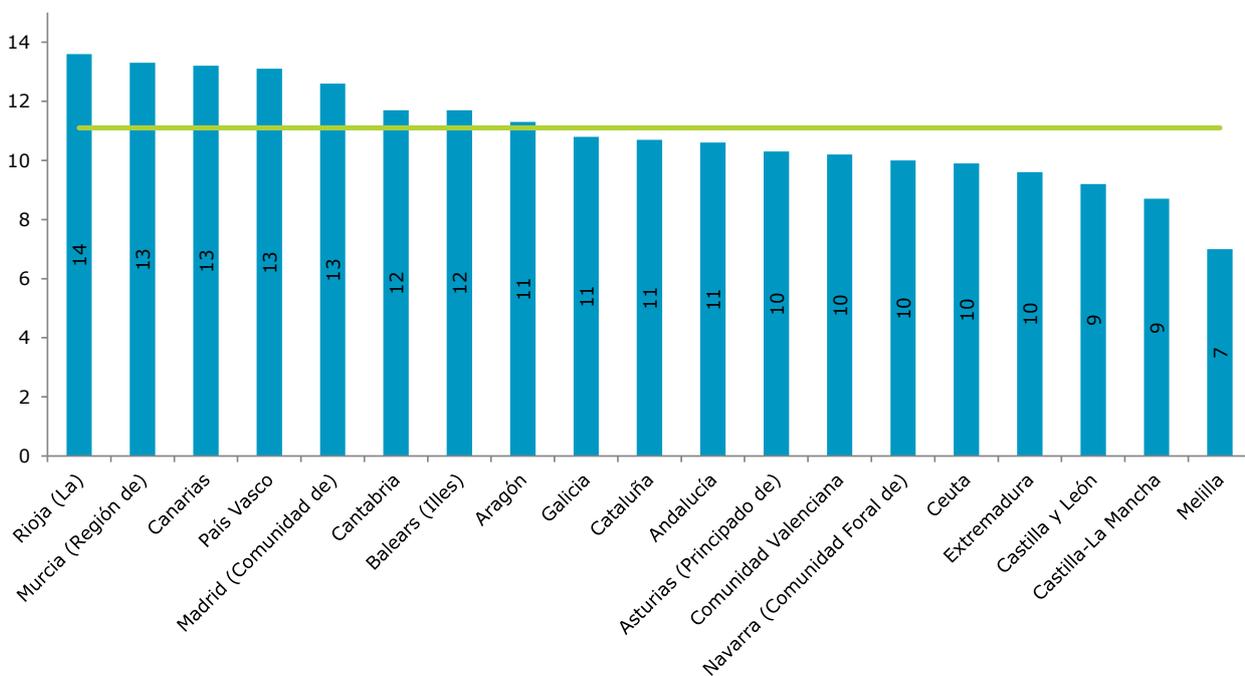
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	28,9
Aragón	35,4
Asturias (Principado de)	29,6
Balears (Illes)	36,9
Canarias	20,8
Cantabria	32,9
Castilla y León	30,3
Castilla-La Mancha	31,5
Cataluña	37,6
Ceuta	35,1
Comunidad Valenciana	35,1
Extremadura	29,5
Galicia	27,2
Madrid (Comunidad de)	40,8
Melilla	14,6
Murcia (Región de)	26,0
Navarra (Comunidad Foral de)	40,2
País Vasco	36,2
Rioja (La)	30,6
España	33,2



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

Hace más de tres meses y menos de doce

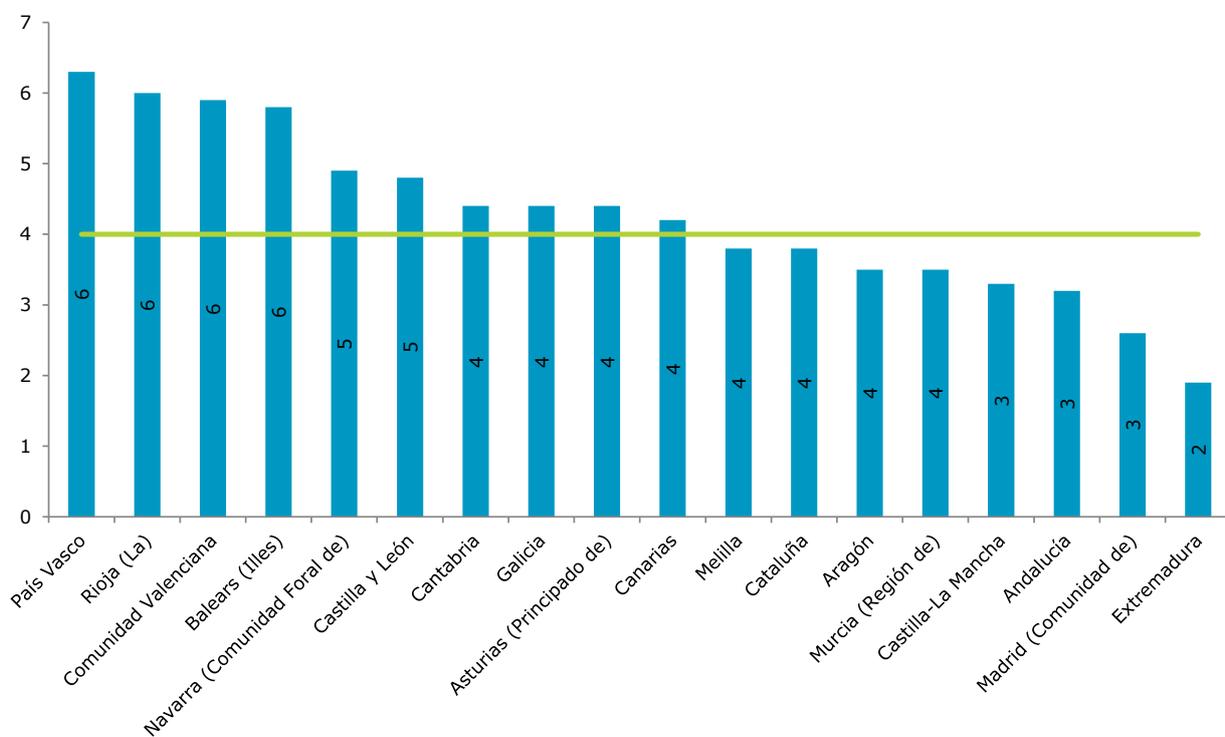
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	10,6
Aragón	11,3
Asturias (Principado de)	10,3
Balears (Illes)	11,7
Canarias	13,2
Cantabria	11,7
Castilla y León	9,2
Castilla-La Mancha	8,7
Cataluña	10,7
Ceuta	9,9
Comunidad Valenciana	10,2
Extremadura	9,6
Galicia	10,8
Madrid (Comunidad de)	12,6
Melilla	7,0
Murcia (Región de)	13,3
Navarra (Comunidad Foral de)	10,0
País Vasco	13,1
Rioja (La)	13,6
España	11,1



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

Hace más de un año

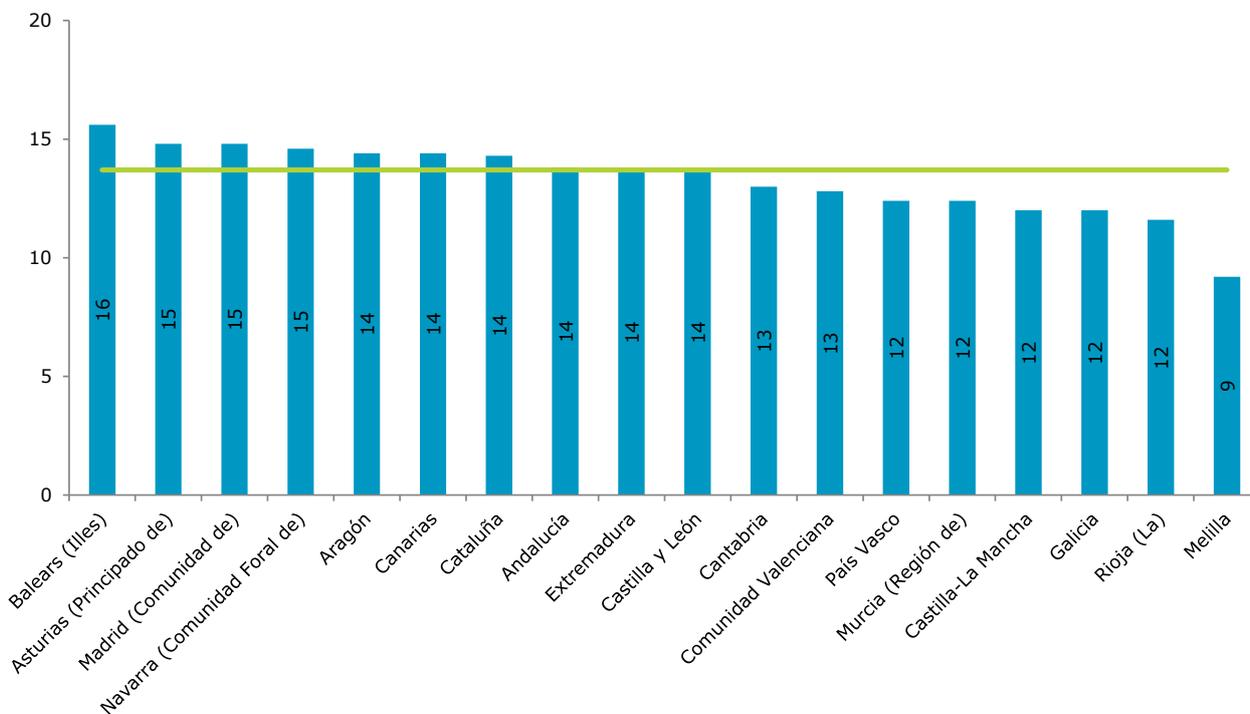
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	3,2
Aragón	3,5
Asturias (Principado de)	4,4
Balears (Illes)	5,8
Canarias	4,2
Cantabria	4,4
Castilla y León	4,8
Castilla-La Mancha	3,3
Cataluña	3,8
Comunidad Valenciana	5,9
Extremadura	1,9
Galicia	4,4
Madrid (Comunidad de)	2,6
Melilla	3,8
Murcia (Región de)	3,5
Navarra (Comunidad Foral de)	4,9
País Vasco	6,3
Rioja (La)	6,0
España	4,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

Hace más de un mes y menos de tres meses

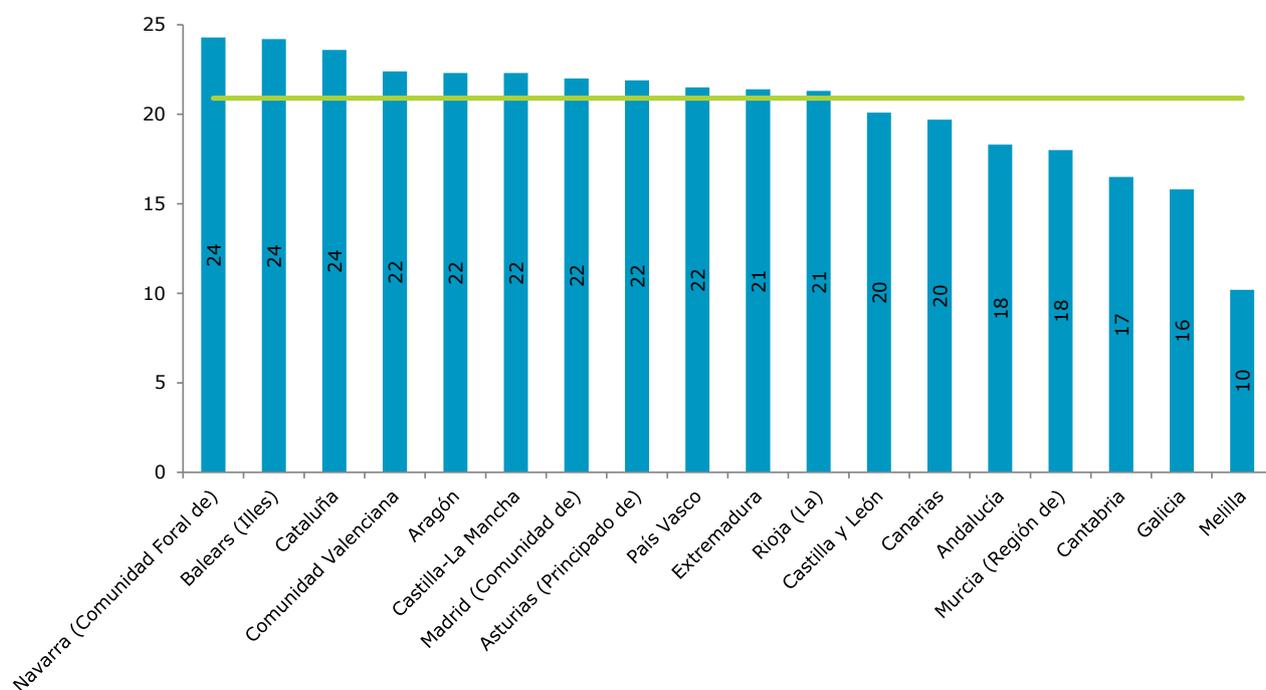
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	13,8
Aragón	14,4
Asturias (Principado de)	14,8
Balears (Illes)	15,6
Canarias	14,4
Cantabria	13,0
Castilla y León	13,7
Castilla-La Mancha	12,0
Cataluña	14,3
Ceuta	19,9
Comunidad Valenciana	12,8
Extremadura	13,7
Galicia	12,0
Madrid (Comunidad de)	14,8
Melilla	9,2
Murcia (Región de)	12,4
Navarra (Comunidad Foral de)	14,6
País Vasco	12,4
Rioja (La)	11,6
España	13,7



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 1 y 2 veces

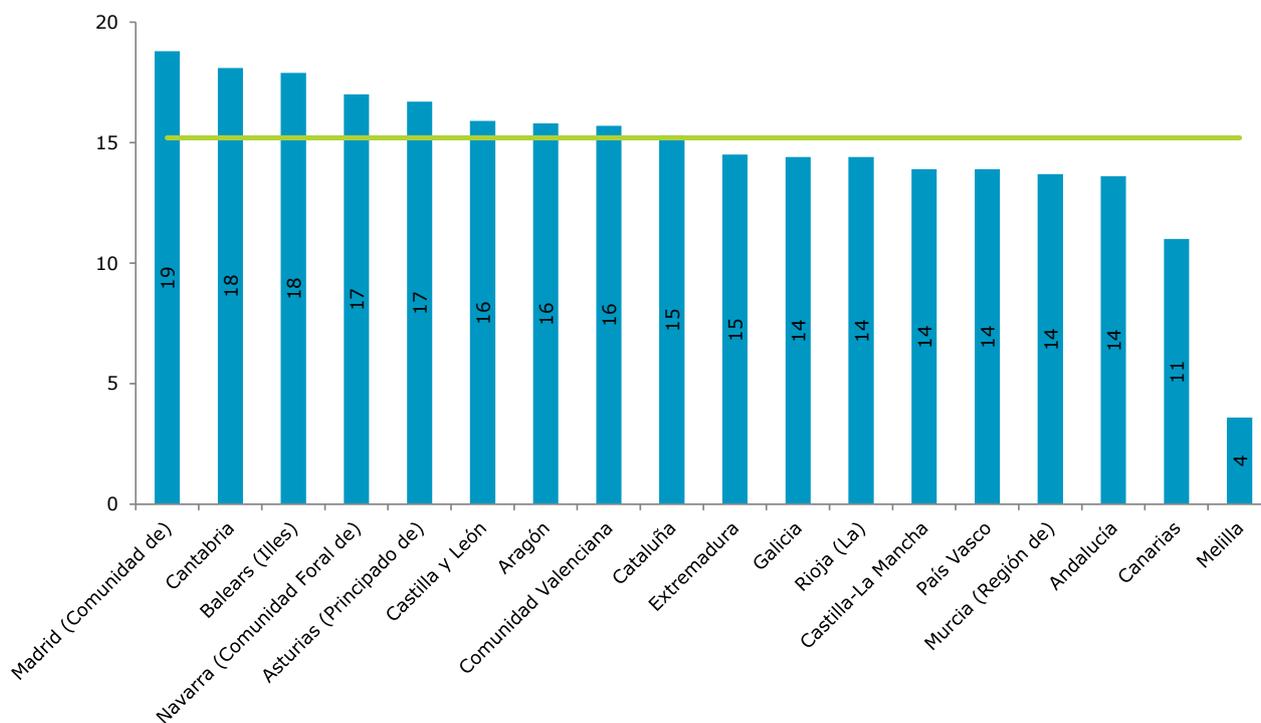
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	18,3
Aragón	22,3
Asturias (Principado de)	21,9
Balears (Illes)	24,2
Canarias	19,7
Cantabria	16,5
Castilla y León	20,1
Castilla-La Mancha	22,3
Cataluña	23,6
Ceuta	23,8
Comunidad Valenciana	22,4
Extremadura	21,4
Galicia	15,8
Madrid (Comunidad de)	22,0
Melilla	10,2
Murcia (Región de)	18,0
Navarra (Comunidad Foral de)	24,3
País Vasco	21,5
Rioja (La)	21,3
España	20,9



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 3 y 5 veces

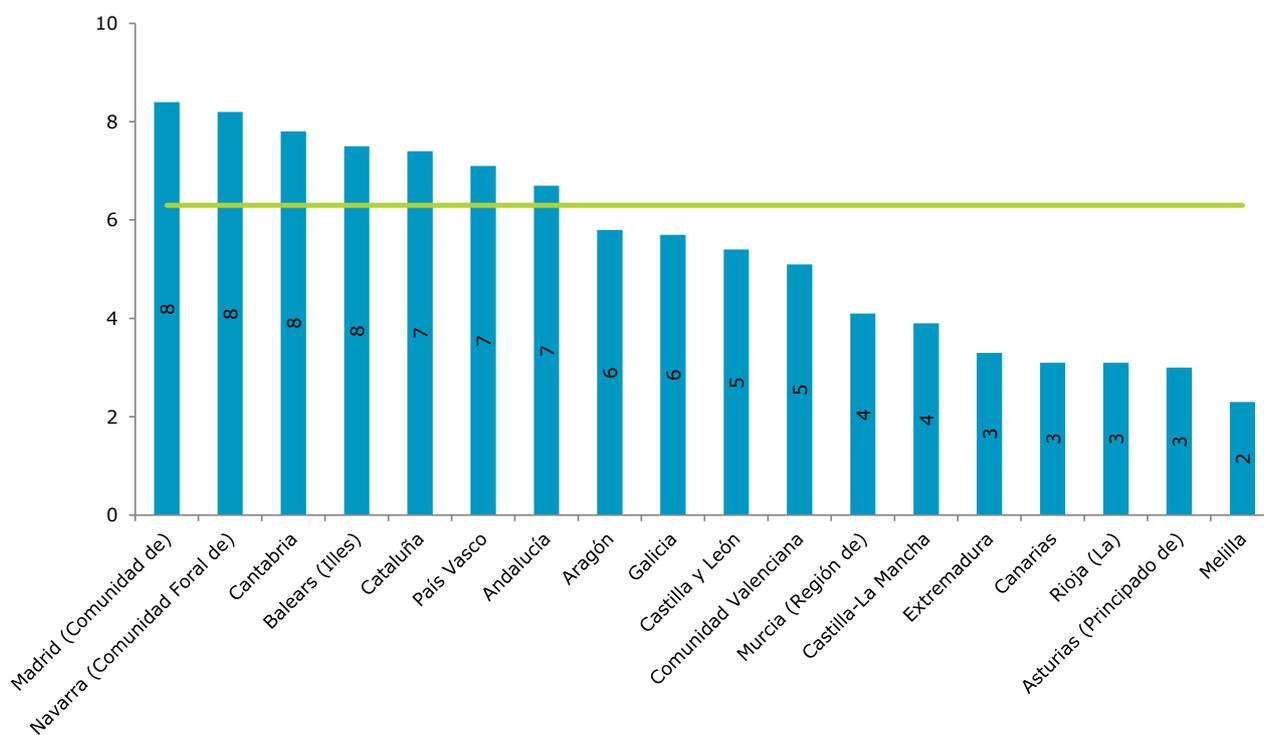
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	13,6
Aragón	15,8
Asturias (Principado de)	16,7
Balears (Illes)	17,9
Canarias	11,0
Cantabria	18,1
Castilla y León	15,9
Castilla-La Mancha	13,9
Cataluña	15,3
Ceuta	1,1
Comunidad Valenciana	15,7
Extremadura	14,5
Galicia	14,4
Madrid (Comunidad de)	18,8
Melilla	3,6
Murcia (Región de)	13,7
Navarra (Comunidad Foral de)	17,0
País Vasco	13,9
Rioja (La)	14,4
España	15,2



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 6 y 10 veces

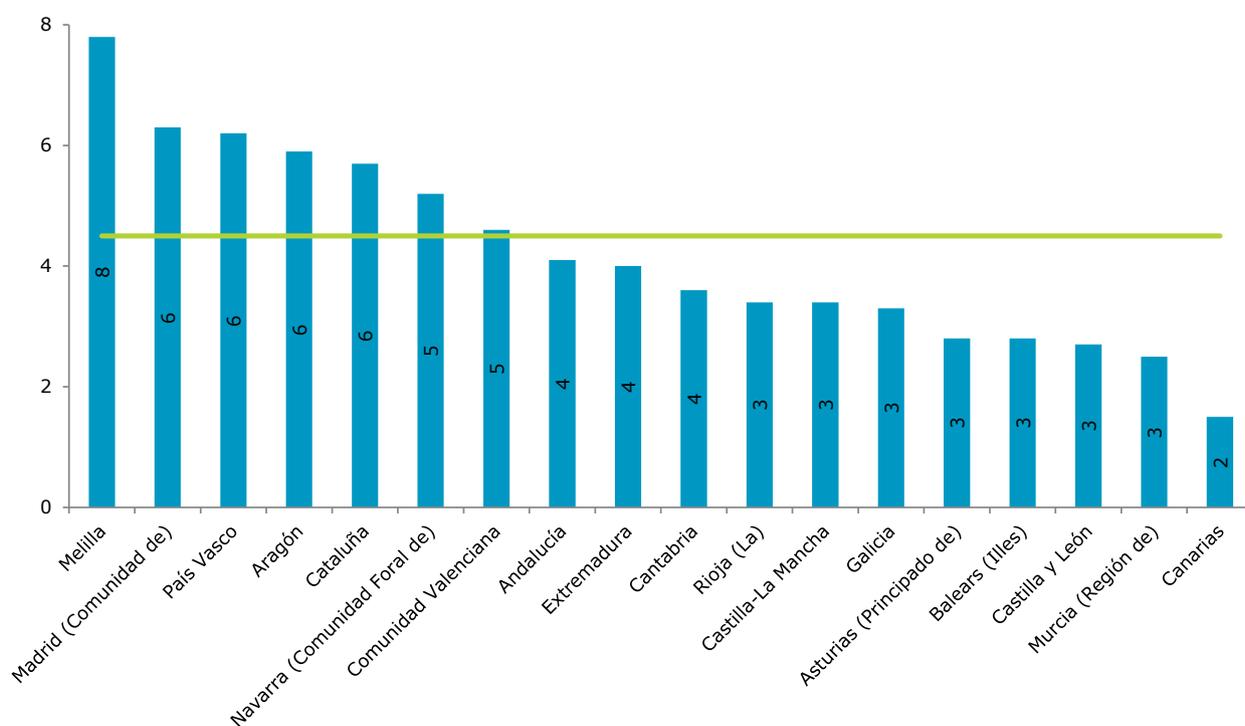
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	6,7
Aragón	5,8
Asturias (Principado de)	3,0
Baleares (Illes)	7,5
Canarias	3,1
Cantabria	7,8
Castilla y León	5,4
Castilla-La Mancha	3,9
Cataluña	7,4
Ceuta	21,3
Comunidad Valenciana	5,1
Extremadura	3,3
Galicia	5,7
Madrid (Comunidad de)	8,4
Melilla	2,3
Murcia (Región de)	4,1
Navarra (Comunidad Foral de)	8,2
País Vasco	7,1
Rioja (La)	3,1
España	6,3



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Más de 10 veces

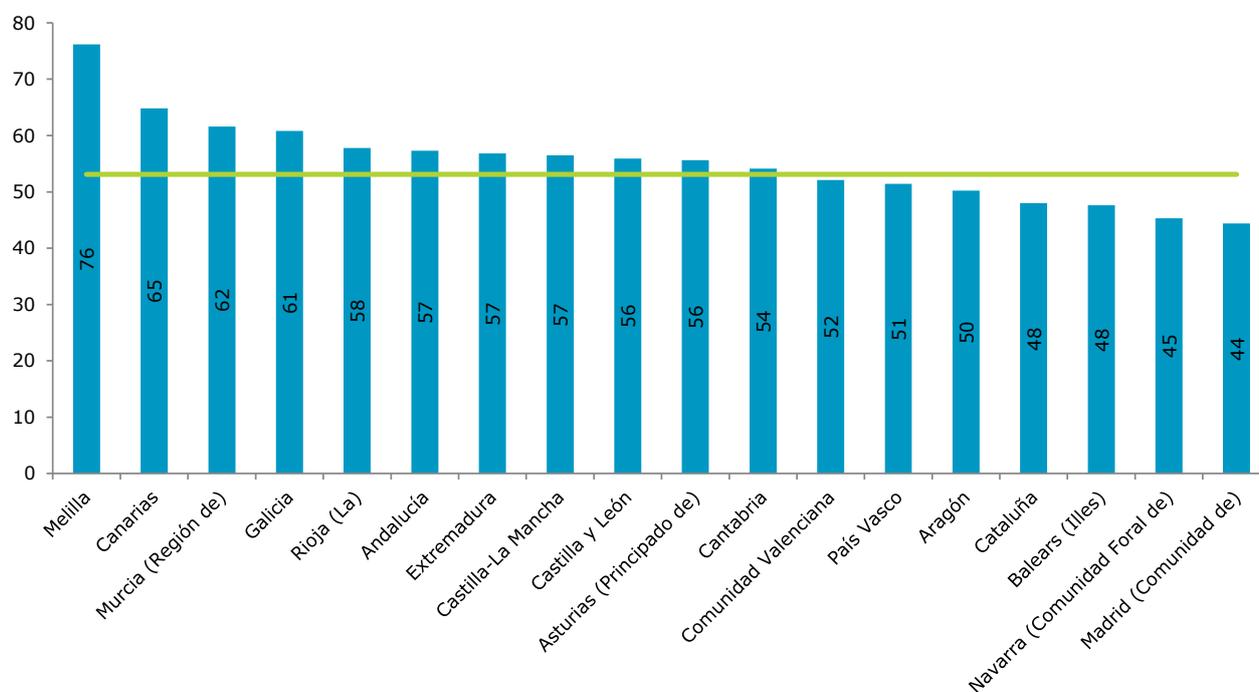
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	4,1
Aragón	5,9
Asturias (Principado de)	2,8
Balears (Illes)	2,8
Canarias	1,5
Cantabria	3,6
Castilla y León	2,7
Castilla-La Mancha	3,4
Cataluña	5,7
Ceuta	5,4
Comunidad Valenciana	4,6
Extremadura	4,0
Galicia	3,3
Madrid (Comunidad de)	6,3
Melilla	7,8
Murcia (Región de)	2,5
Navarra (Comunidad Foral de)	5,2
País Vasco	6,2
Rioja (La)	3,4
España	4,5



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses

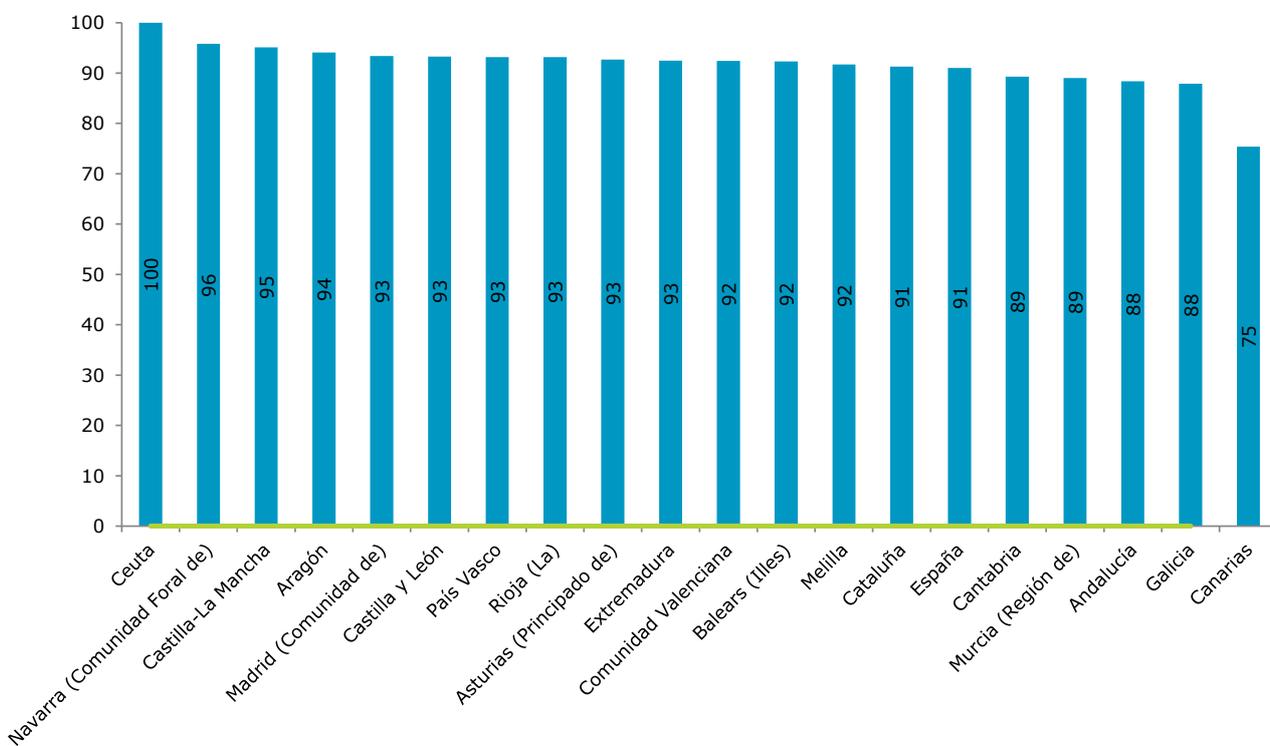
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	57,3
Aragón	50,2
Asturias (Principado de)	55,6
Balears (Illes)	47,6
Canarias	64,8
Cantabria	54,1
Castilla y León	55,9
Castilla-La Mancha	56,5
Cataluña	48,0
Ceuta	48,4
Comunidad Valenciana	52,1
Extremadura	56,8
Galicia	60,8
Madrid (Comunidad de)	44,4
Melilla	76,2
Murcia (Región de)	61,6
Navarra (Comunidad Foral de)	45,3
País Vasco	51,4
Rioja (La)	57,8
España	53,1



Origen geográfico de las compras por individuos y CCAA

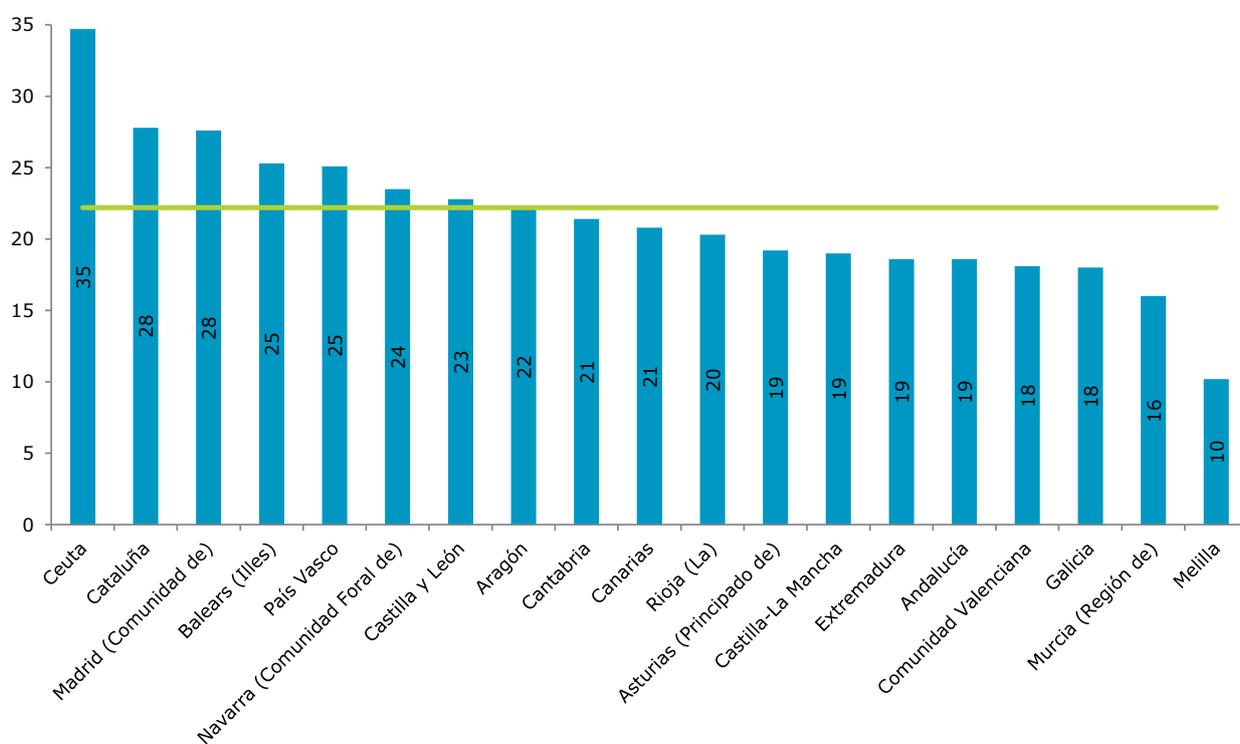
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	88,4
Aragón	94,1
Asturias (Principado de)	92,7
Balears (Illes)	92,3
Canarias	75,4
Cantabria	89,3
Castilla y León	93,3
Castilla-La Mancha	95,1
Cataluña	91,3
Ceuta	100,0
Comunidad Valenciana	92,4
Extremadura	92,5
Galicia	87,9
Madrid (Comunidad de)	93,4
Melilla	91,7
Murcia (Región de)	89,0
Navarra (Comunidad Foral de)	95,8
País Vasco	93,2
Rioja (La)	93,2
España	91,0



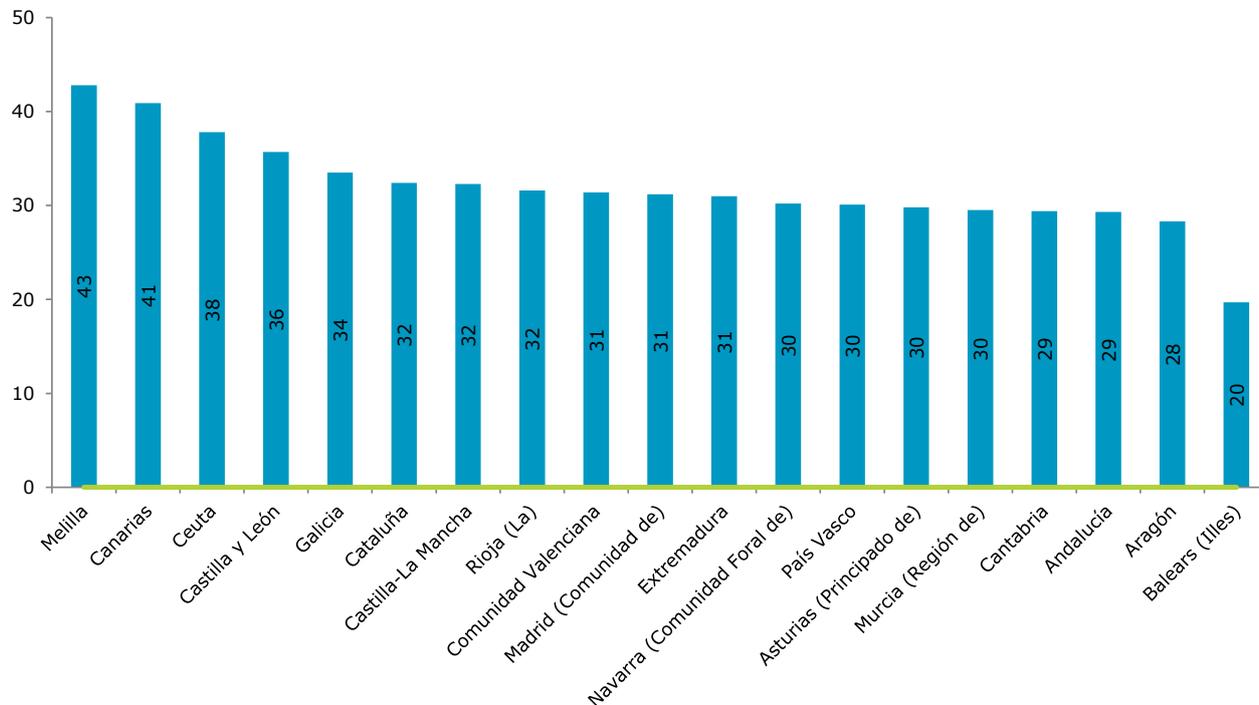
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	18,6
Aragón	22,1
Asturias (Principado de)	19,2
Balears (Illes)	25,3
Canarias	20,8
Cantabria	21,4
Castilla y León	22,8
Castilla-La Mancha	19,0
Cataluña	27,8
Ceuta	34,7
Comunidad Valenciana	18,1
Extremadura	18,6
Galicia	18,0
Madrid (Comunidad de)	27,6
Melilla	10,2
Murcia (Región de)	16,0
Navarra (Comunidad Foral de)	23,5
País Vasco	25,1
Rioja (La)	20,3
España	22,2



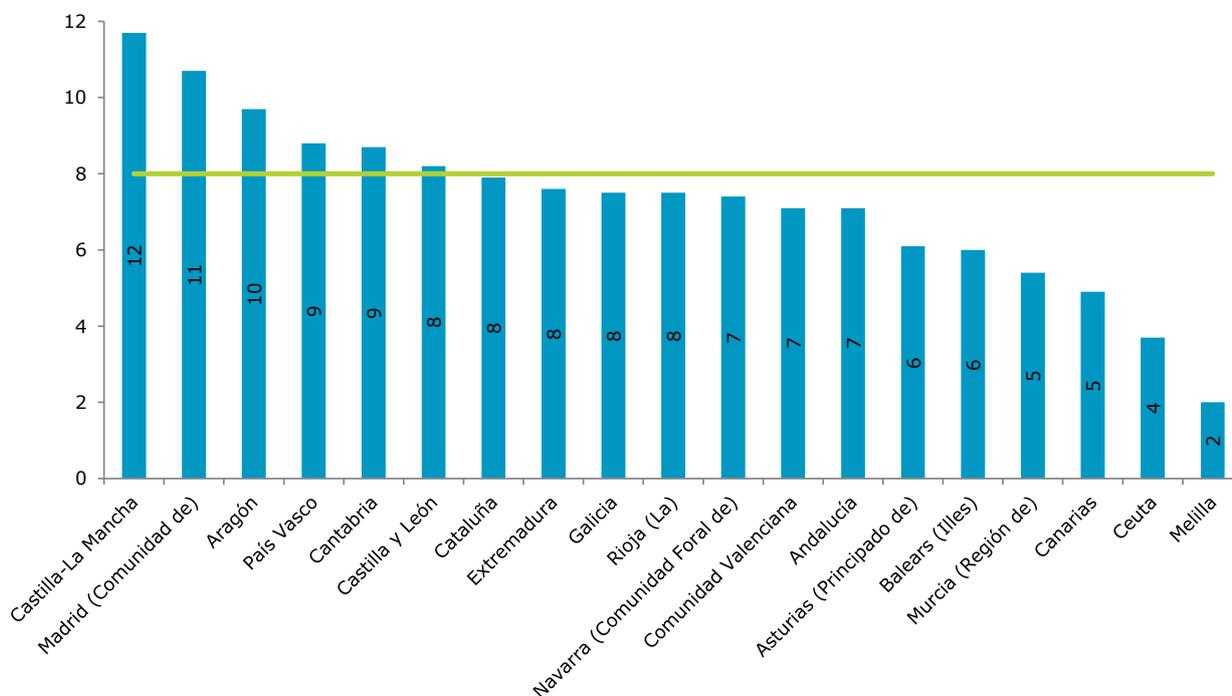
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	29,3
Aragón	28,3
Asturias (Principado de)	29,8
Balears (Illes)	19,7
Canarias	40,9
Cantabria	29,4
Castilla y León	35,7
Castilla-La Mancha	32,3
Cataluña	32,4
Ceuta	37,8
Comunidad Valenciana	31,4
Extremadura	31,0
Galicia	33,5
Madrid (Comunidad de)	31,2
Melilla	42,8
Murcia (Región de)	29,5
Navarra (Comunidad Foral de)	30,2
País Vasco	30,1
Rioja (La)	31,6
España	31,3



Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	7,1
Aragón	9,7
Asturias (Principado de)	6,1
Balears (Illes)	6,0
Canarias	4,9
Cantabria	8,7
Castilla y León	8,2
Castilla-La Mancha	11,7
Cataluña	7,9
Ceuta	3,7
Comunidad Valenciana	7,1
Extremadura	7,6
Galicia	7,5
Madrid (Comunidad de)	10,7
Melilla	2,0
Murcia (Región de)	5,4
Navarra (Comunidad Foral de)	7,4
País Vasco	8,8
Rioja (La)	7,5
España	8,0

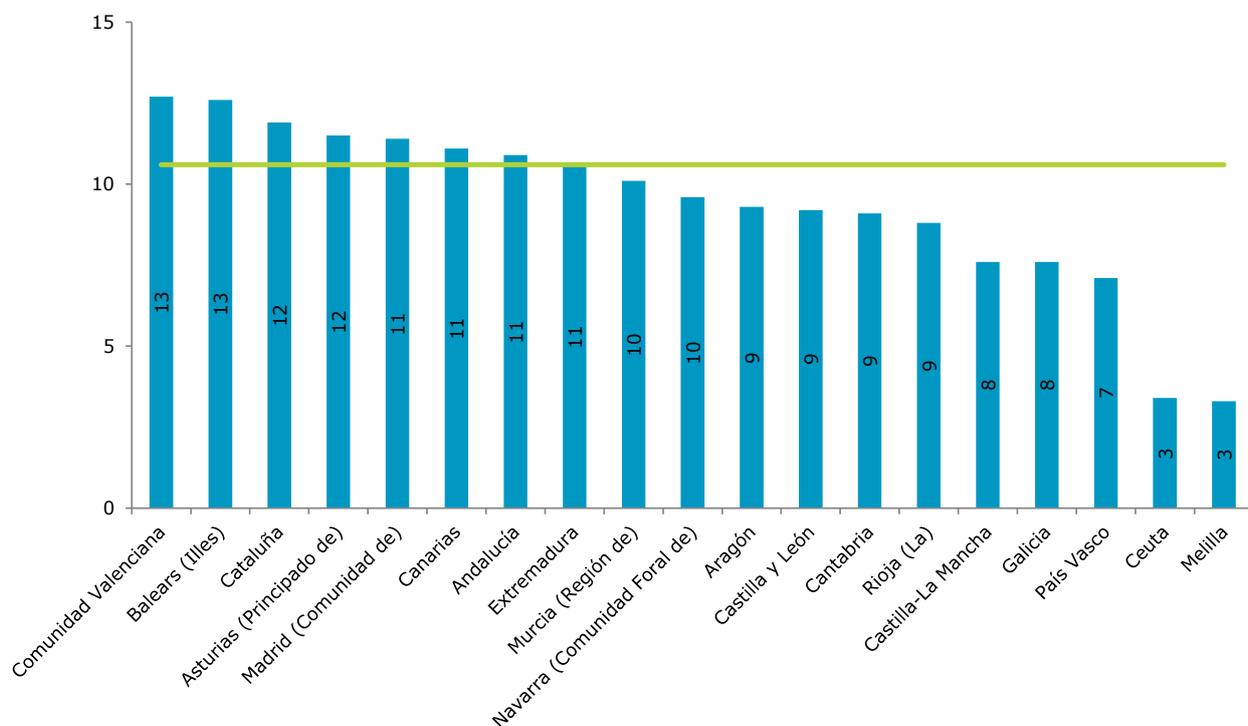


Gasto de individuos en comercio electrónico por CCAA

Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

Menos de 50 euros

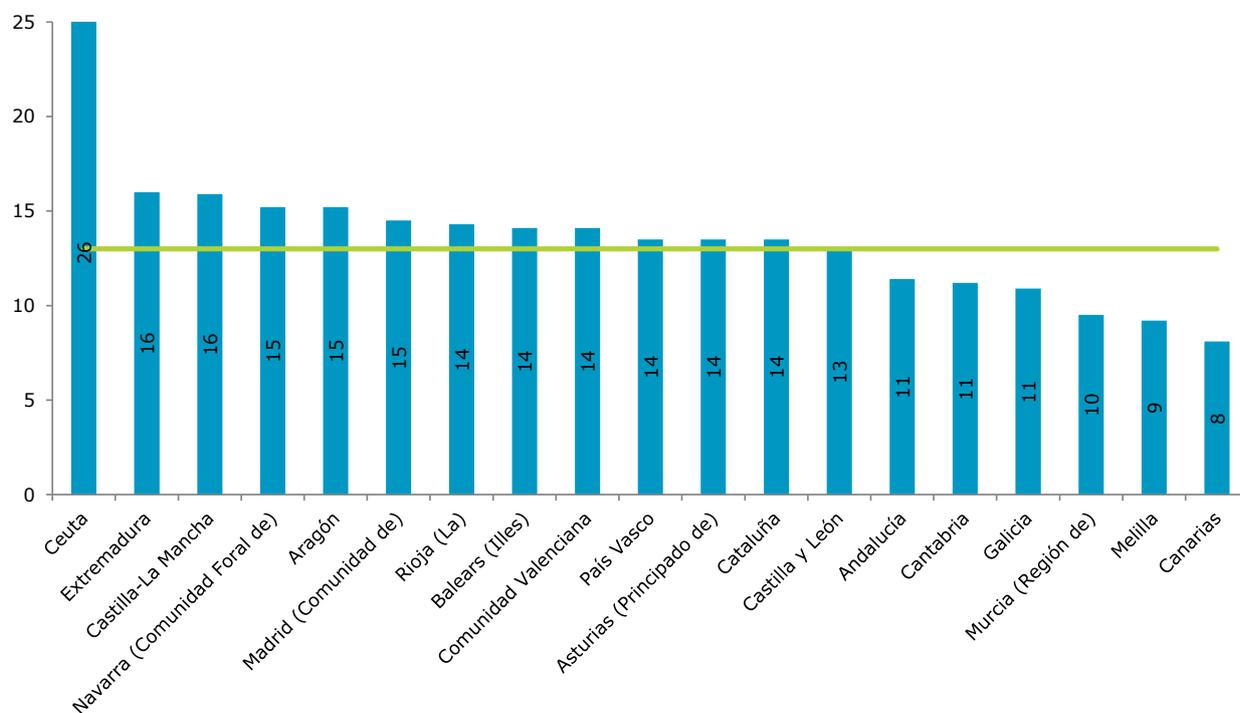
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	10,9
Aragón	9,3
Asturias (Principado de)	11,5
Balears (Illes)	12,6
Canarias	11,1
Cantabria	9,1
Castilla y León	9,2
Castilla-La Mancha	7,6
Cataluña	11,9
Ceuta	3,4
Comunidad Valenciana	12,7
Extremadura	10,6
Galicia	7,6
Madrid (Comunidad de)	11,4
Melilla	3,3
Murcia (Región de)	10,1
Navarra (Comunidad Foral de)	9,6
País Vasco	7,1
Rioja (La)	8,8
España	10,6



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 51 a 100 euros

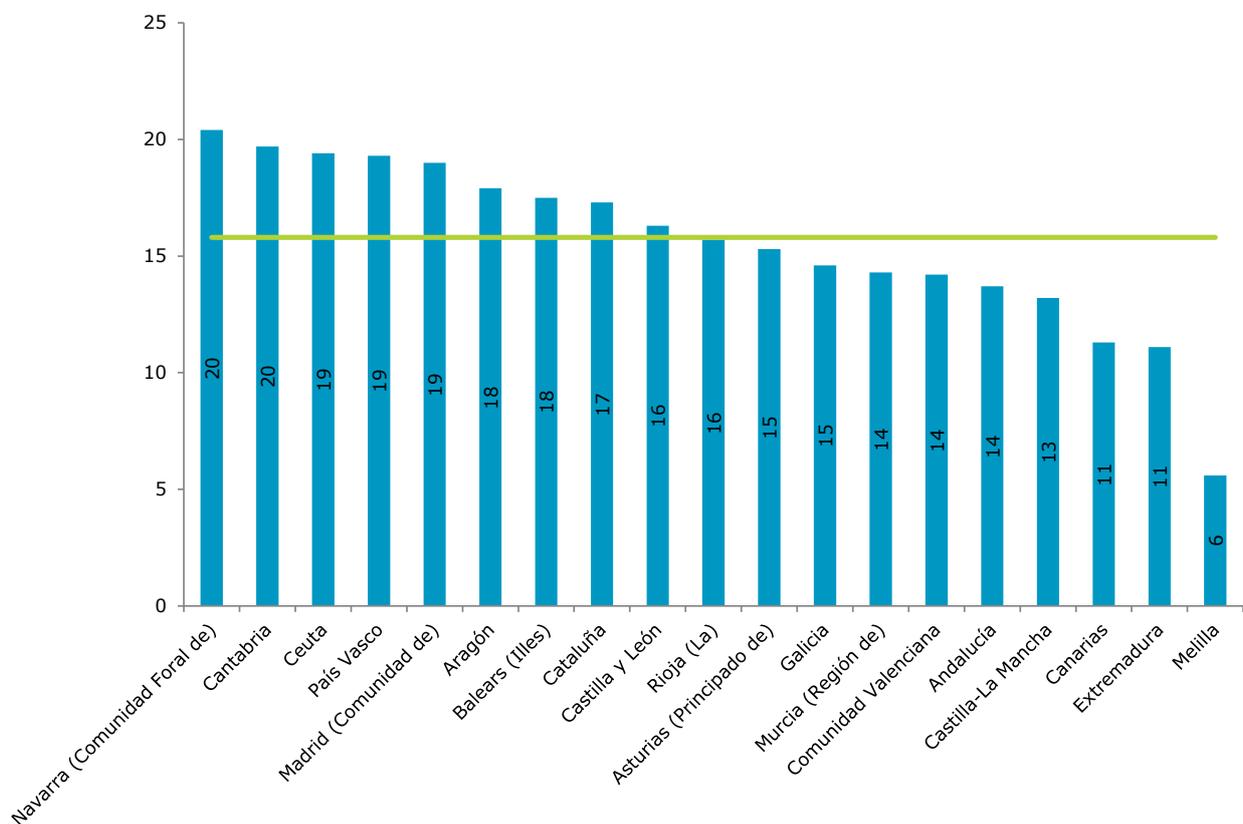
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	11,4
Aragón	15,2
Asturias (Principado de)	13,5
Balears (Illes)	14,1
Canarias	8,1
Cantabria	11,2
Castilla y León	13,0
Castilla-La Mancha	15,9
Cataluña	13,5
Ceuta	25,6
Comunidad Valenciana	14,1
Extremadura	16,0
Galicia	10,9
Madrid (Comunidad de)	14,5
Melilla	9,2
Murcia (Región de)	9,5
Navarra (Comunidad Foral de)	15,2
País Vasco	13,5
Rioja (La)	14,3
España	13,0



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 101 a 500 euros

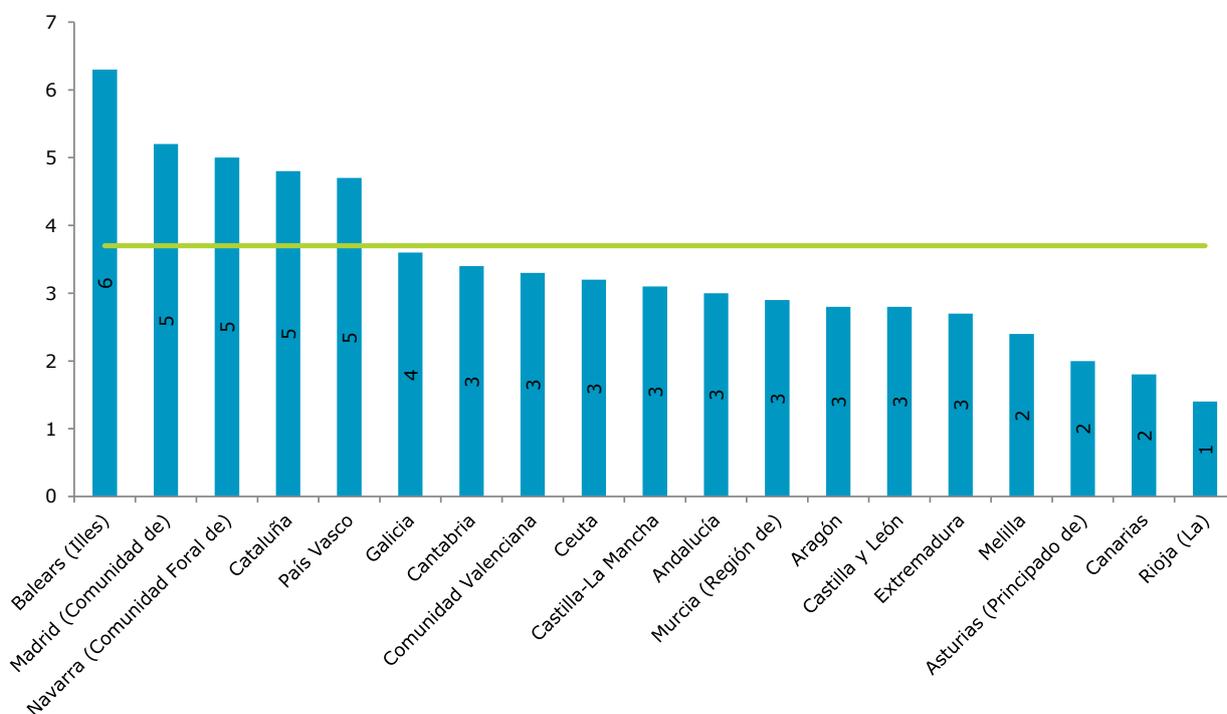
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	13,7
Aragón	17,9
Asturias (Principado de)	15,3
Balears (Illes)	17,5
Canarias	11,3
Cantabria	19,7
Castilla y León	16,3
Castilla-La Mancha	13,2
Cataluña	17,3
Ceuta	19,4
Comunidad Valenciana	14,2
Extremadura	11,1
Galicia	14,6
Madrid (Comunidad de)	19,0
Melilla	5,6
Murcia (Región de)	14,3
Navarra (Comunidad Foral de)	20,4
País Vasco	19,3
Rioja (La)	15,7
España	15,8



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 501 a 1000 euros

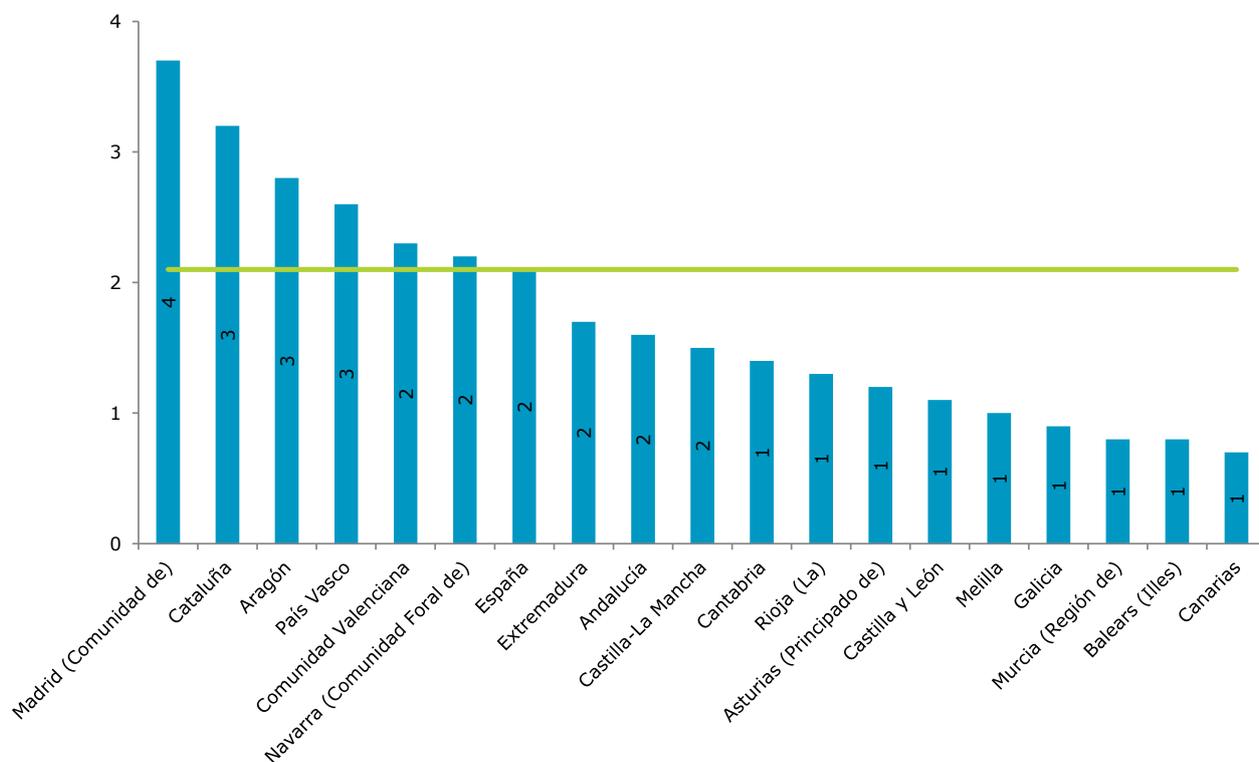
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	3,0
Aragón	2,8
Asturias (Principado de)	2,0
Balears (Illes)	6,3
Canarias	1,8
Cantabria	3,4
Castilla y León	2,8
Castilla-La Mancha	3,1
Cataluña	4,8
Ceuta	3,2
Comunidad Valenciana	3,3
Extremadura	2,7
Galicia	3,6
Madrid (Comunidad de)	5,2
Melilla	2,4
Murcia (Región de)	2,9
Navarra (Comunidad Foral de)	5,0
País Vasco	4,7
Rioja (La)	1,4
España	3,7



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

Más de 1000 euros

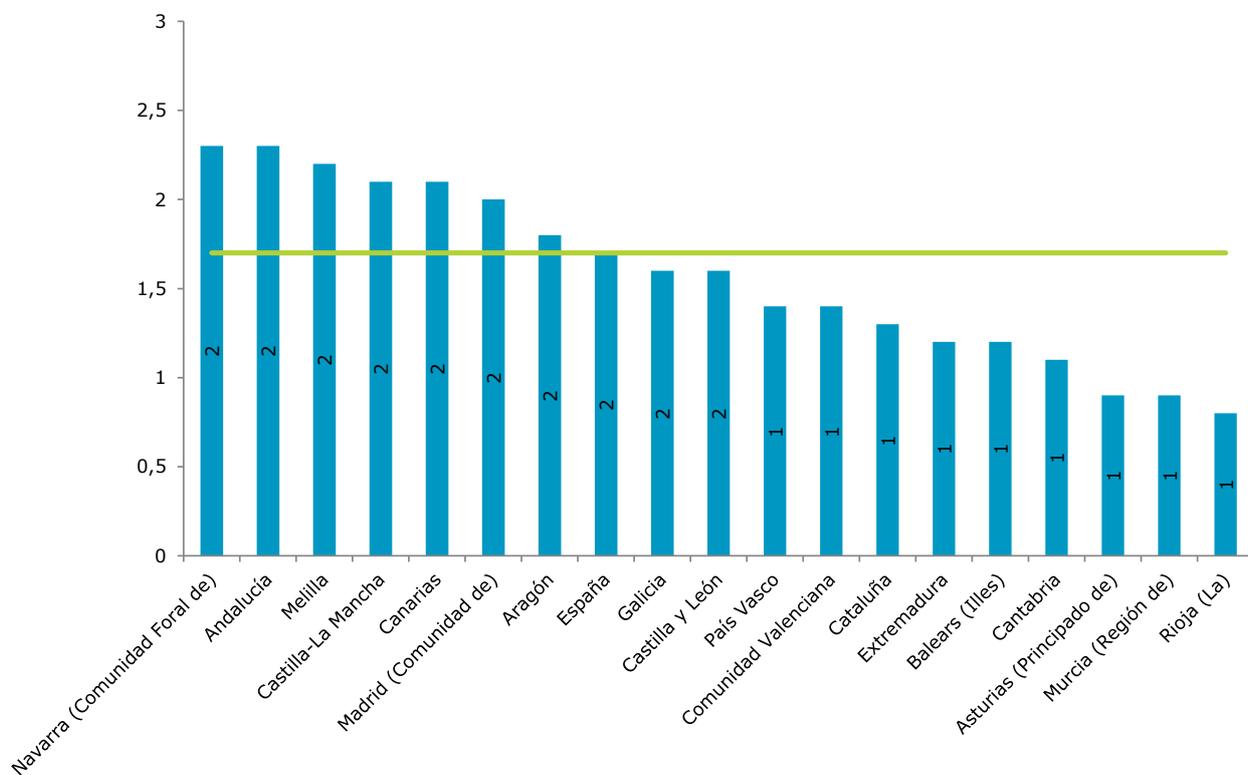
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,6
Aragón	2,8
Asturias (Principado de)	1,2
Balears (Illes)	0,8
Canarias	0,7
Cantabria	1,4
Castilla y León	1,1
Castilla-La Mancha	1,5
Cataluña	3,2
Comunidad Valenciana	2,3
Extremadura	1,7
Galicia	0,9
Madrid (Comunidad de)	3,7
Melilla	1,0
Murcia (Región de)	0,8
Navarra (Comunidad Foral de)	2,2
País Vasco	2,6
Rioja (La)	1,3
España	2,1



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

Ns/Nc

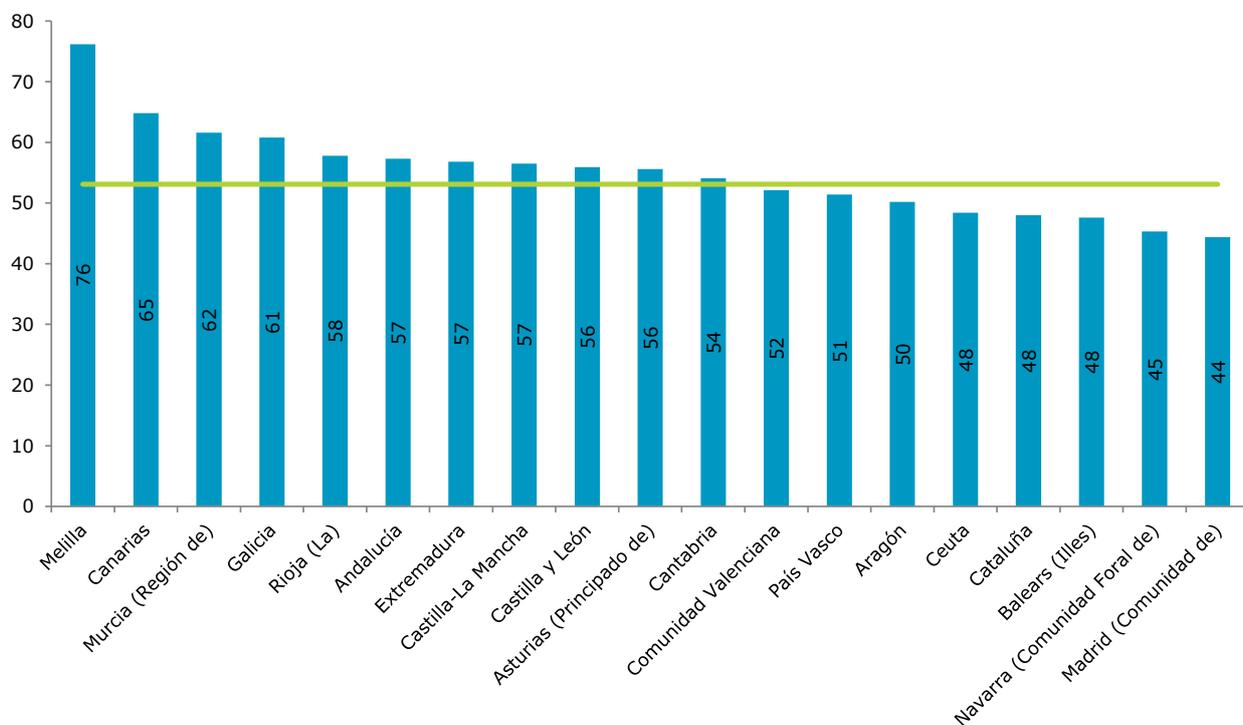
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	2,3
Aragón	1,8
Asturias (Principado de)	0,9
Balears (Illes)	1,2
Canarias	2,1
Cantabria	1,1
Castilla y León	1,6
Castilla-La Mancha	2,1
Cataluña	1,3
Comunidad Valenciana	1,4
Extremadura	1,2
Galicia	1,6
Madrid (Comunidad de)	2,0
Melilla	2,2
Murcia (Región de)	0,9
Navarra (Comunidad Foral de)	2,3
País Vasco	1,4
Rioja (La)	0,8
España	1,7



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	57,3
Aragón	50,2
Asturias (Principado de)	55,6
Balears (Illes)	47,6
Canarias	64,8
Cantabria	54,1
Castilla y León	55,9
Castilla-La Mancha	56,5
Cataluña	48,0
Ceuta	48,4
Comunidad Valenciana	52,1
Extremadura	56,8
Galicia	60,8
Madrid (Comunidad de)	44,4
Melilla	76,2
Murcia (Región de)	61,6
Navarra (Comunidad Foral de)	45,3
País Vasco	51,4
Rioja (La)	57,8
España	53,1

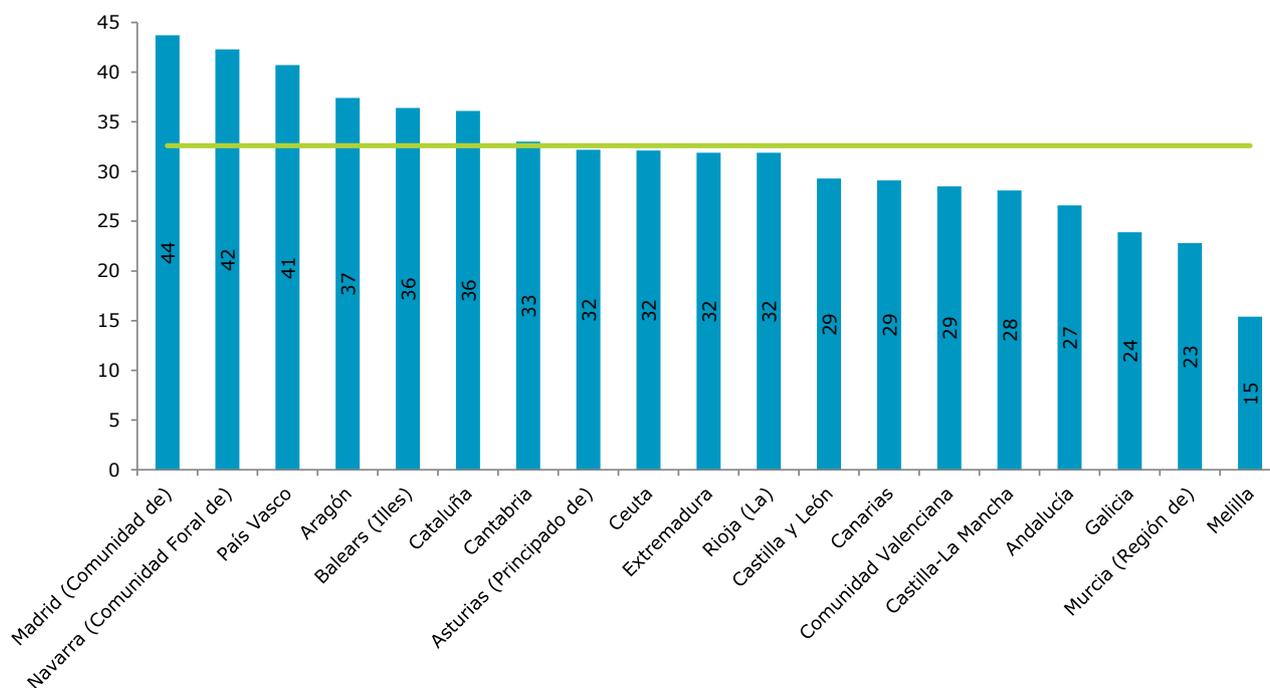


Tipo de producto adquirido por individuos y CCAA

Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)

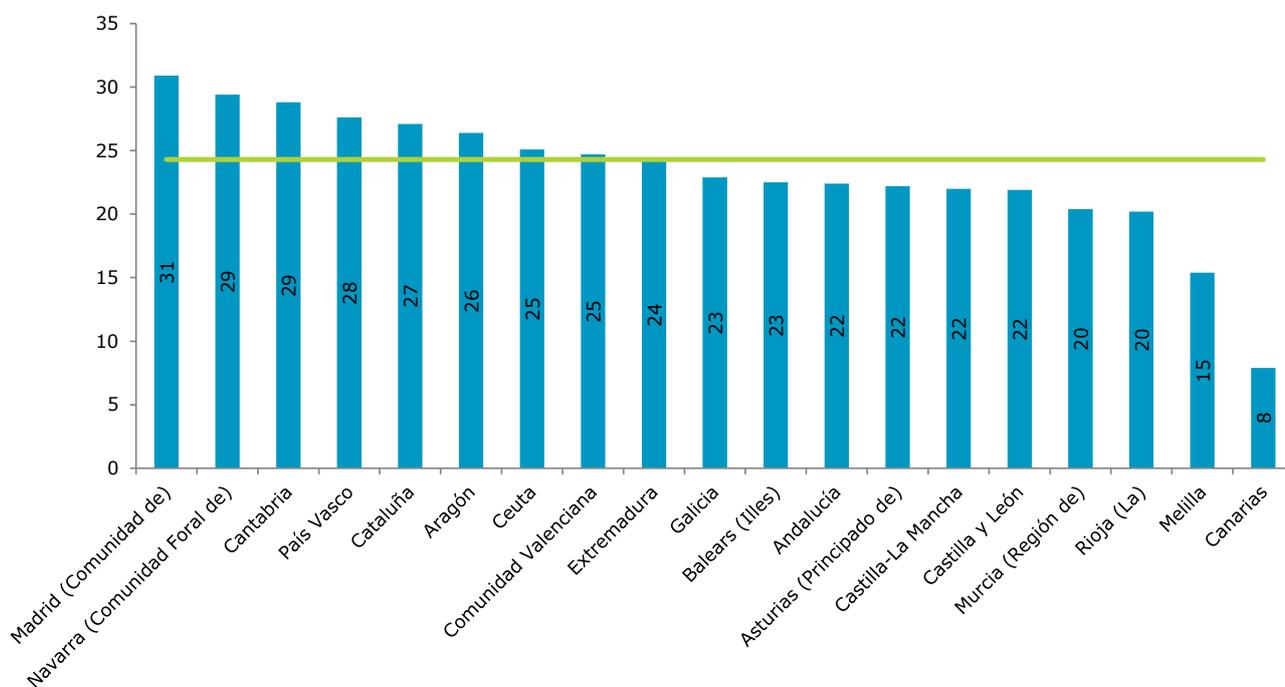
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	26,6
Aragón	37,4
Asturias (Principado de)	32,2
Balears (Illes)	36,4
Canarias	29,1
Cantabria	33,0
Castilla y León	29,3
Castilla-La Mancha	28,1
Cataluña	36,1
Ceuta	32,1
Comunidad Valenciana	28,5
Extremadura	31,9
Galicia	23,9
Madrid (Comunidad de)	43,7
Melilla	15,4
Murcia (Región de)	22,8
Navarra (Comunidad Foral de)	42,3
País Vasco	40,7
Rioja (La)	31,9
España	32,6



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Bienes para el hogar (de tipo duradero)

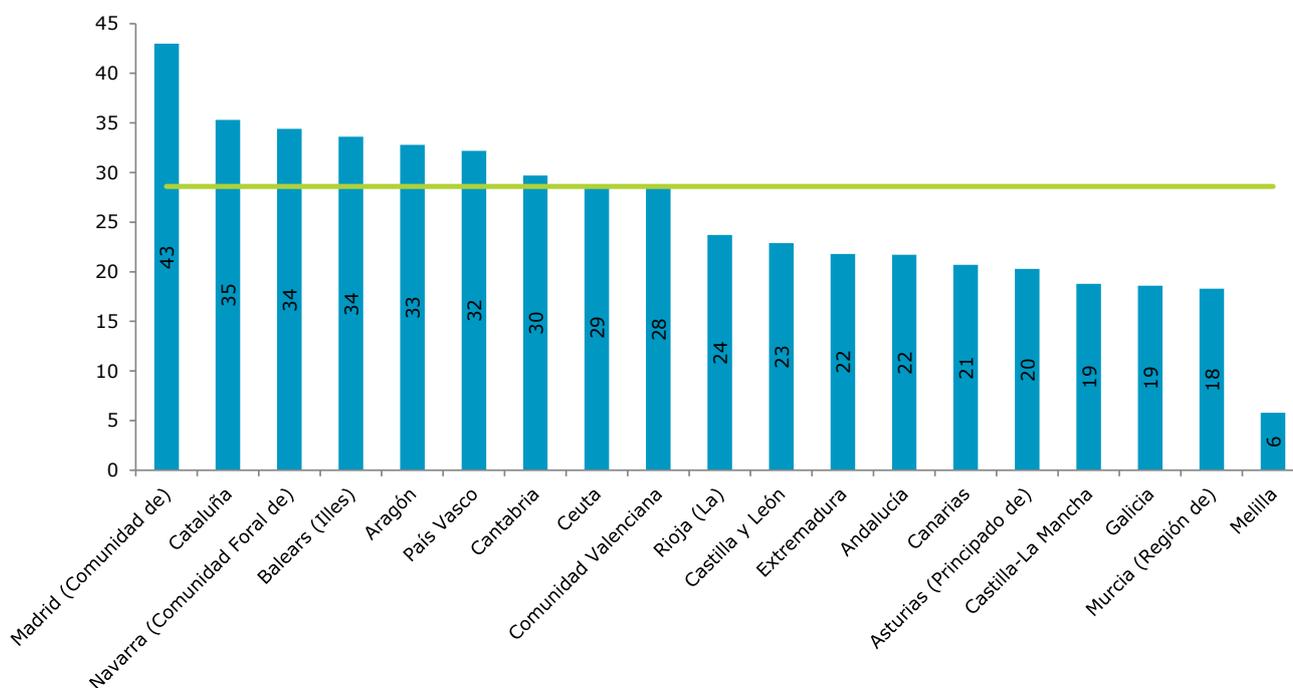
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	22,4
Aragón	26,4
Asturias (Principado de)	22,2
Balears (Illes)	22,5
Canarias	7,9
Cantabria	28,8
Castilla y León	21,9
Castilla-La Mancha	22,0
Cataluña	27,1
Ceuta	25,1
Comunidad Valenciana	24,7
Extremadura	24,2
Galicia	22,9
Madrid (Comunidad de)	30,9
Melilla	15,4
Murcia (Región de)	20,4
Navarra (Comunidad Foral de)	29,4
País Vasco	27,6
Rioja (La)	20,2
España	24,3



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)

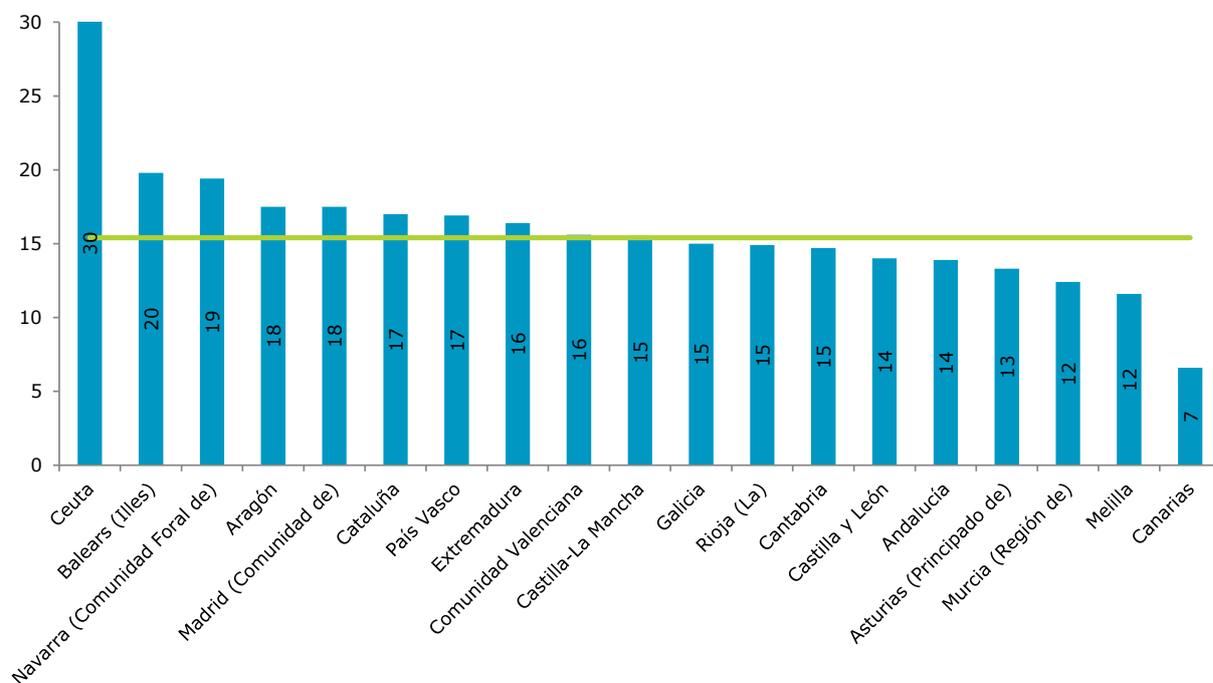
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	21,7
Aragón	32,8
Asturias (Principado de)	20,3
Balears (Illes)	33,6
Canarias	20,7
Cantabria	29,7
Castilla y León	22,9
Castilla-La Mancha	18,8
Cataluña	35,3
Ceuta	28,8
Comunidad Valenciana	28,4
Extremadura	21,8
Galicia	18,6
Madrid (Comunidad de)	43,0
Melilla	5,8
Murcia (Región de)	18,3
Navarra (Comunidad Foral de)	34,4
País Vasco	32,2
Rioja (La)	23,7
España	28,6



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)

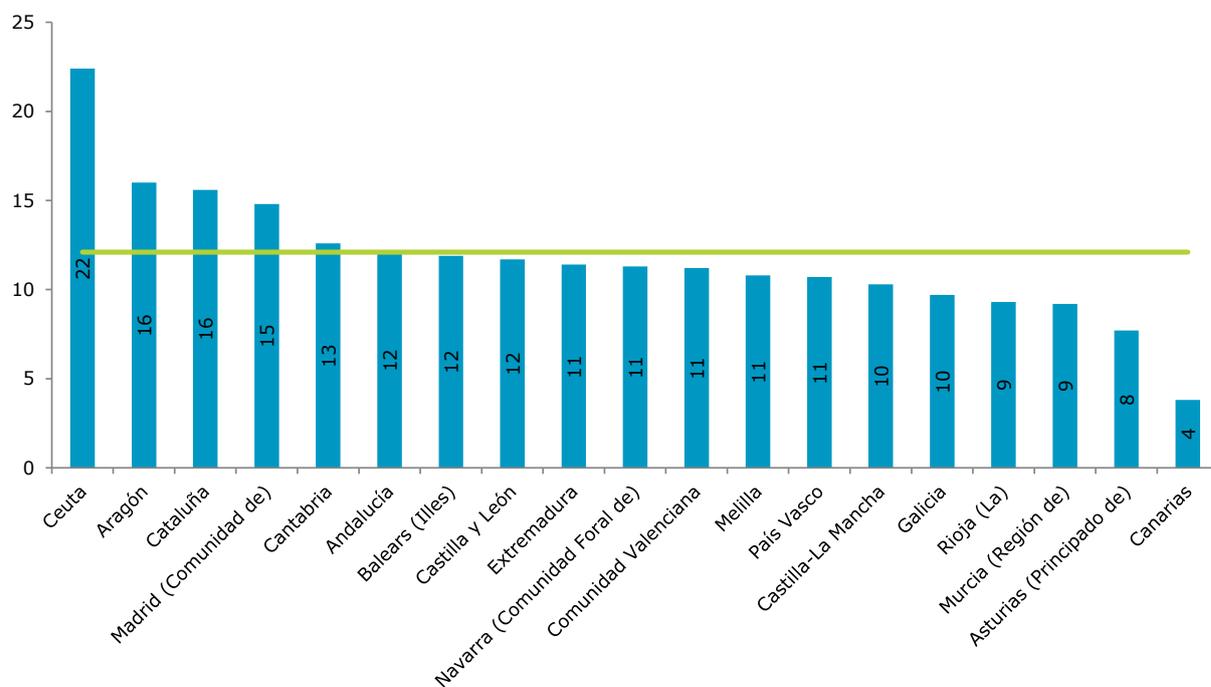
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	13,9
Aragón	17,5
Asturias (Principado de)	13,3
Balears (Illes)	19,8
Canarias	6,6
Cantabria	14,7
Castilla y León	14,0
Castilla-La Mancha	15,3
Cataluña	17,0
Ceuta	30,1
Comunidad Valenciana	15,6
Extremadura	16,4
Galicia	15,0
Madrid (Comunidad de)	17,5
Melilla	11,6
Murcia (Región de)	12,4
Navarra (Comunidad Foral de)	19,4
País Vasco	16,9
Rioja (La)	14,9
España	15,4



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Equipo informático (ordenadores y accesorios)

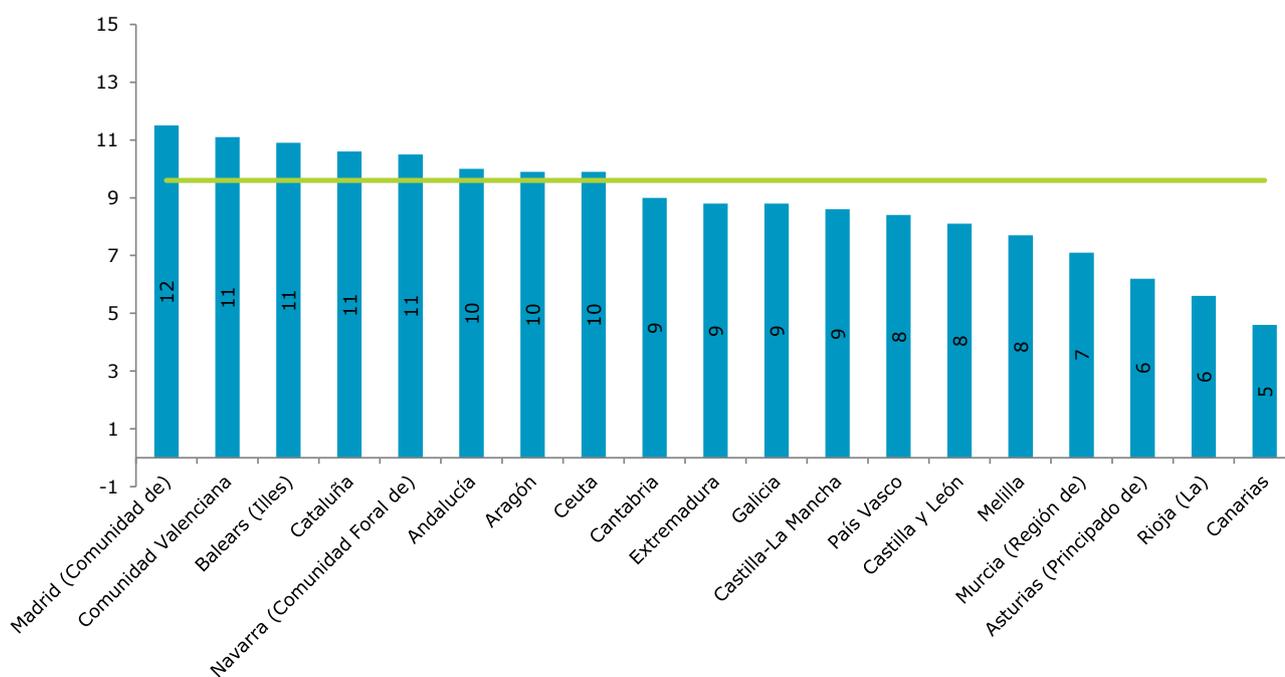
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	12,1
Aragón	16,0
Asturias (Principado de)	7,7
Balears (Illes)	11,9
Canarias	3,8
Cantabria	12,6
Castilla y León	11,7
Castilla-La Mancha	10,3
Cataluña	15,6
Ceuta	22,4
Comunidad Valenciana	11,2
Extremadura	11,4
Galicia	9,7
Madrid (Comunidad de)	14,8
Melilla	10,8
Murcia (Región de)	9,2
Navarra (Comunidad Foral de)	11,3
País Vasco	10,7
Rioja (La)	9,3
España	12,1



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones

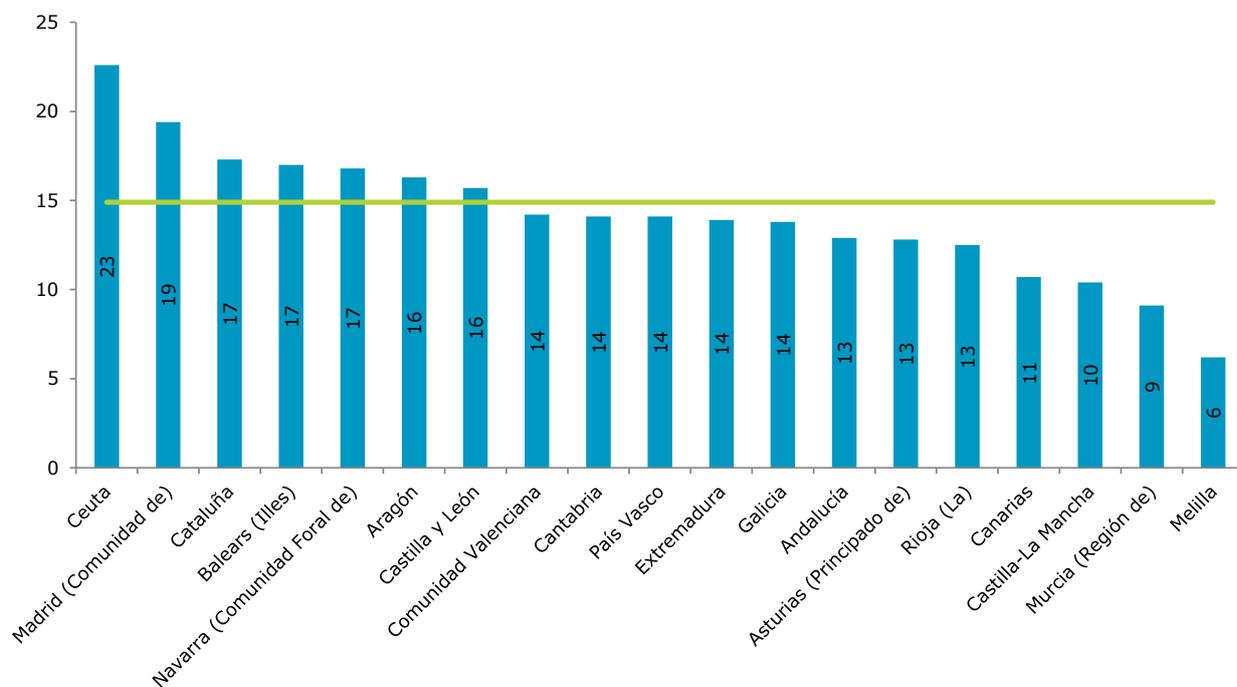
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	10,0
Aragón	9,9
Asturias (Principado de)	6,2
Balears (Illes)	10,9
Canarias	4,6
Cantabria	9,0
Castilla y León	8,1
Castilla-La Mancha	8,6
Cataluña	10,6
Ceuta	9,9
Comunidad Valenciana	11,1
Extremadura	8,8
Galicia	8,8
Madrid (Comunidad de)	11,5
Melilla	7,7
Murcia (Región de)	7,1
Navarra (Comunidad Foral de)	10,5
País Vasco	8,4
Rioja (La)	5,6
España	9,6



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)

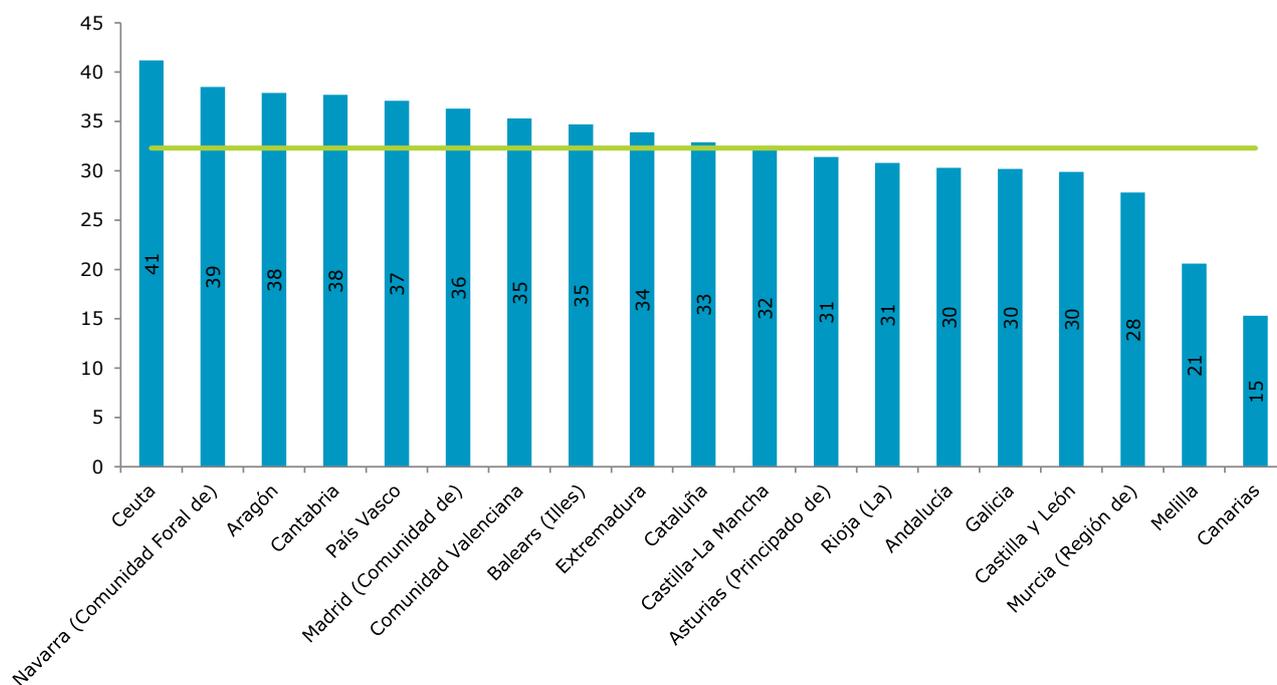
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	12,9
Aragón	16,3
Asturias (Principado de)	12,8
Balears (Illes)	17,0
Canarias	10,7
Cantabria	14,1
Castilla y León	15,7
Castilla-La Mancha	10,4
Cataluña	17,3
Ceuta	22,6
Comunidad Valenciana	14,2
Extremadura	13,9
Galicia	13,8
Madrid (Comunidad de)	19,4
Melilla	6,2
Murcia (Región de)	9,1
Navarra (Comunidad Foral de)	16,8
País Vasco	14,1
Rioja (La)	12,5
España	14,9



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Material deportivo, ropa

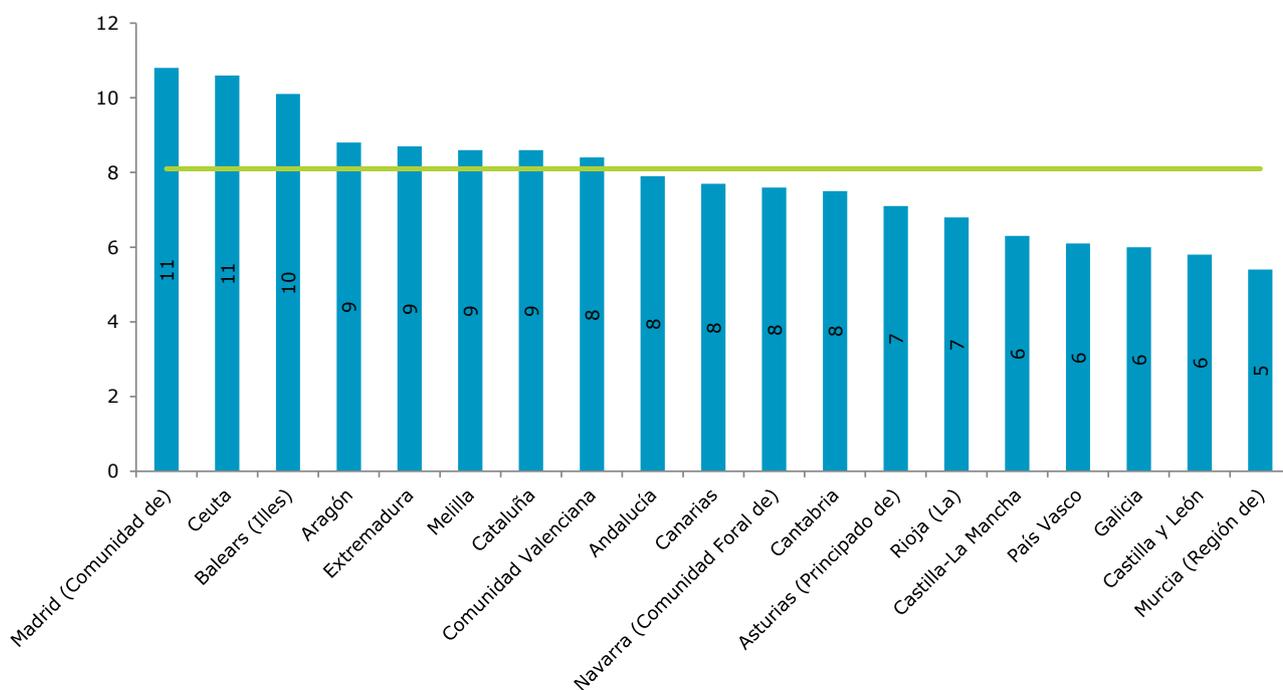
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	30,3
Aragón	37,9
Asturias (Principado de)	31,4
Balears (Illes)	34,7
Canarias	15,3
Cantabria	37,7
Castilla y León	29,9
Castilla-La Mancha	32,1
Cataluña	32,9
Ceuta	41,2
Comunidad Valenciana	35,3
Extremadura	33,9
Galicia	30,2
Madrid (Comunidad de)	36,3
Melilla	20,6
Murcia (Región de)	27,8
Navarra (Comunidad Foral de)	38,5
País Vasco	37,1
Rioja (La)	30,8
España	32,3



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Material formativo on line

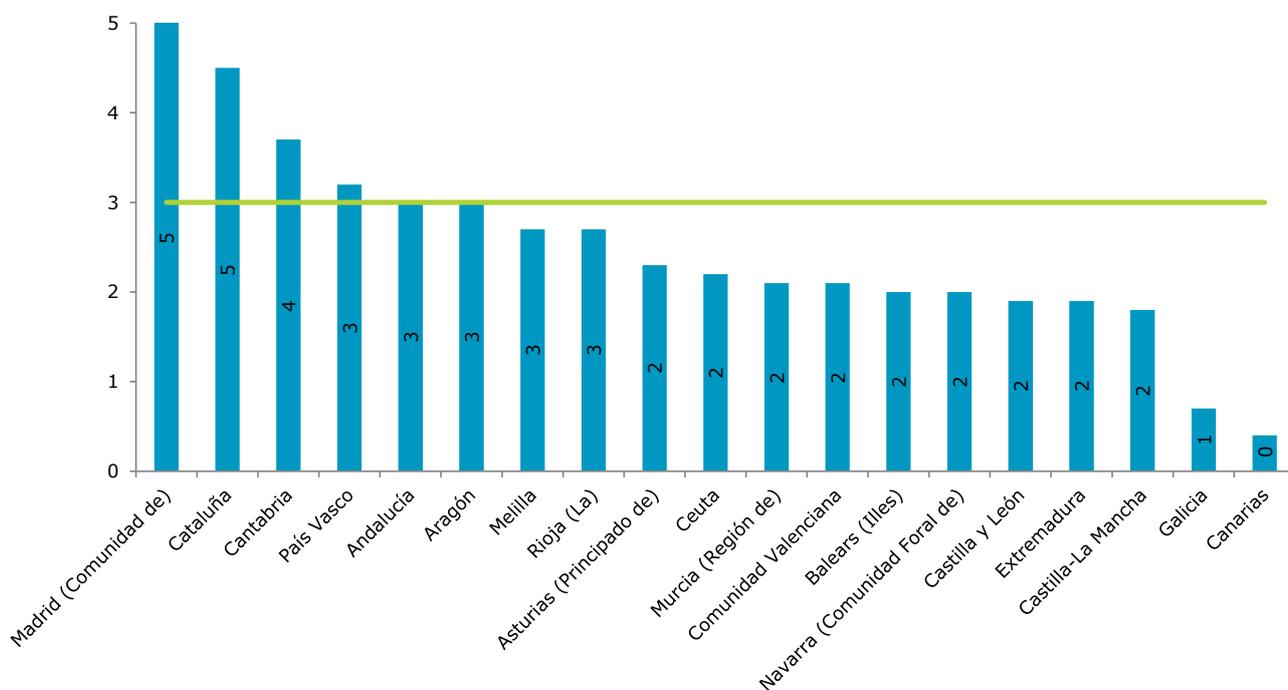
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	7,9
Aragón	8,8
Asturias (Principado de)	7,1
Balears (Illes)	10,1
Canarias	7,7
Cantabria	7,5
Castilla y León	5,8
Castilla-La Mancha	6,3
Cataluña	8,6
Ceuta	10,6
Comunidad Valenciana	8,4
Extremadura	8,7
Galicia	6,0
Madrid (Comunidad de)	10,8
Melilla	8,6
Murcia (Región de)	5,4
Navarra (Comunidad Foral de)	7,6
País Vasco	6,1
Rioja (La)	6,8
España	8,1



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Medicamentos

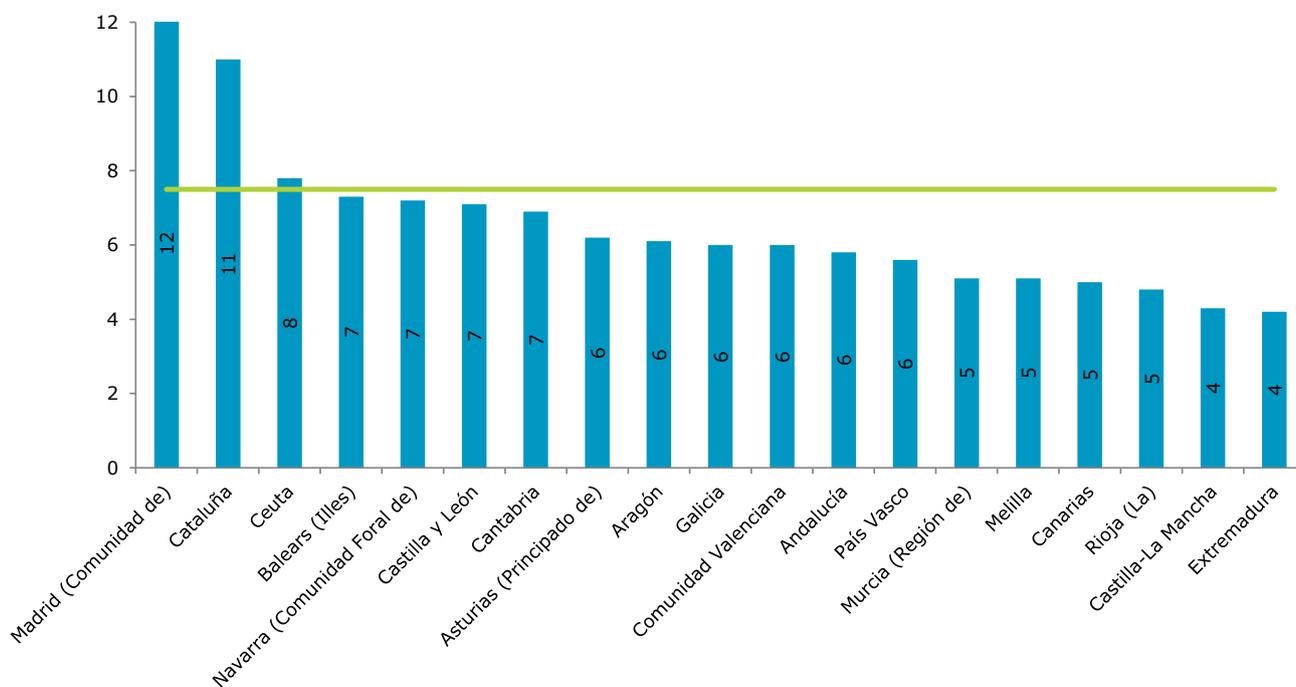
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	3,0
Aragón	3,0
Asturias (Principado de)	2,3
Balears (Illes)	2,0
Canarias	0,4
Cantabria	3,7
Castilla y León	1,9
Castilla-La Mancha	1,8
Cataluña	4,5
Ceuta	2,2
Comunidad Valenciana	2,1
Extremadura	1,9
Galicia	0,7
Madrid (Comunidad de)	5,2
Melilla	2,7
Murcia (Región de)	2,1
Navarra (Comunidad Foral de)	2,0
País Vasco	3,2
Rioja (La)	2,7
España	3,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Otro software de ordenador

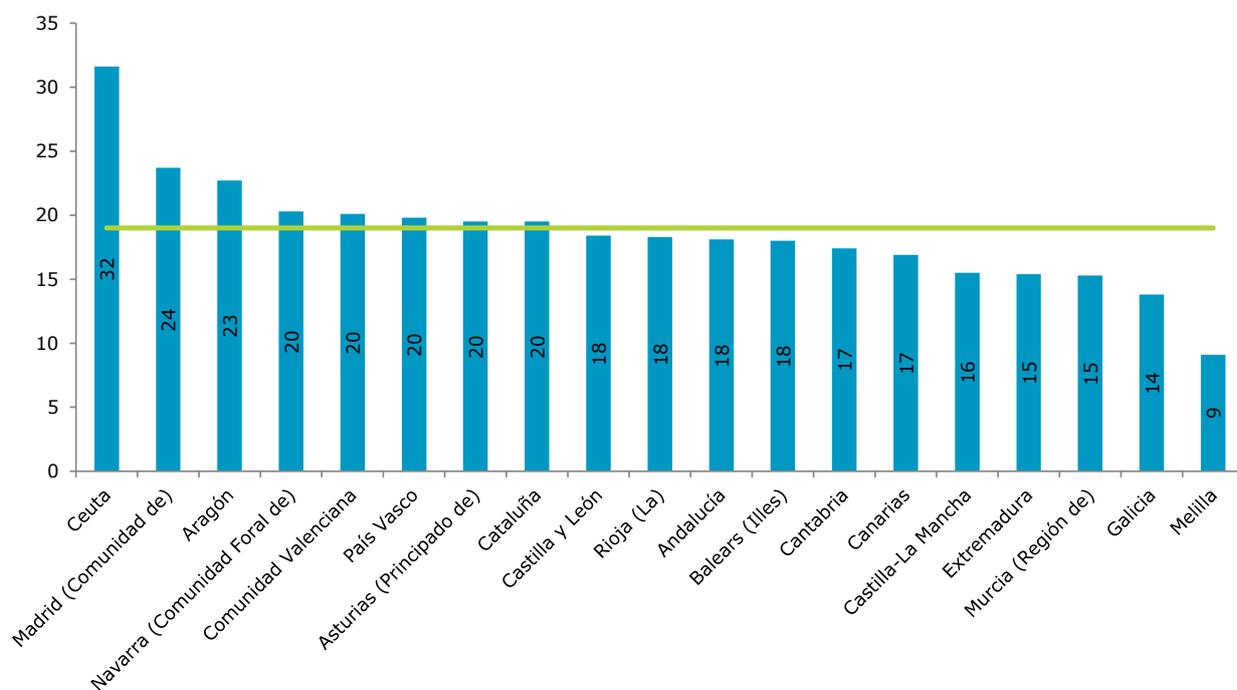
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	5,8
Aragón	6,1
Asturias (Principado de)	6,2
Balears (Illes)	7,3
Canarias	5,0
Cantabria	6,9
Castilla y León	7,1
Castilla-La Mancha	4,3
Cataluña	11,0
Ceuta	7,8
Comunidad Valenciana	6,0
Extremadura	4,2
Galicia	6,0
Madrid (Comunidad de)	12,1
Melilla	5,1
Murcia (Región de)	5,1
Navarra (Comunidad Foral de)	7,2
País Vasco	5,6
Rioja (La)	4,8
España	7,5



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Otros productos o servicios

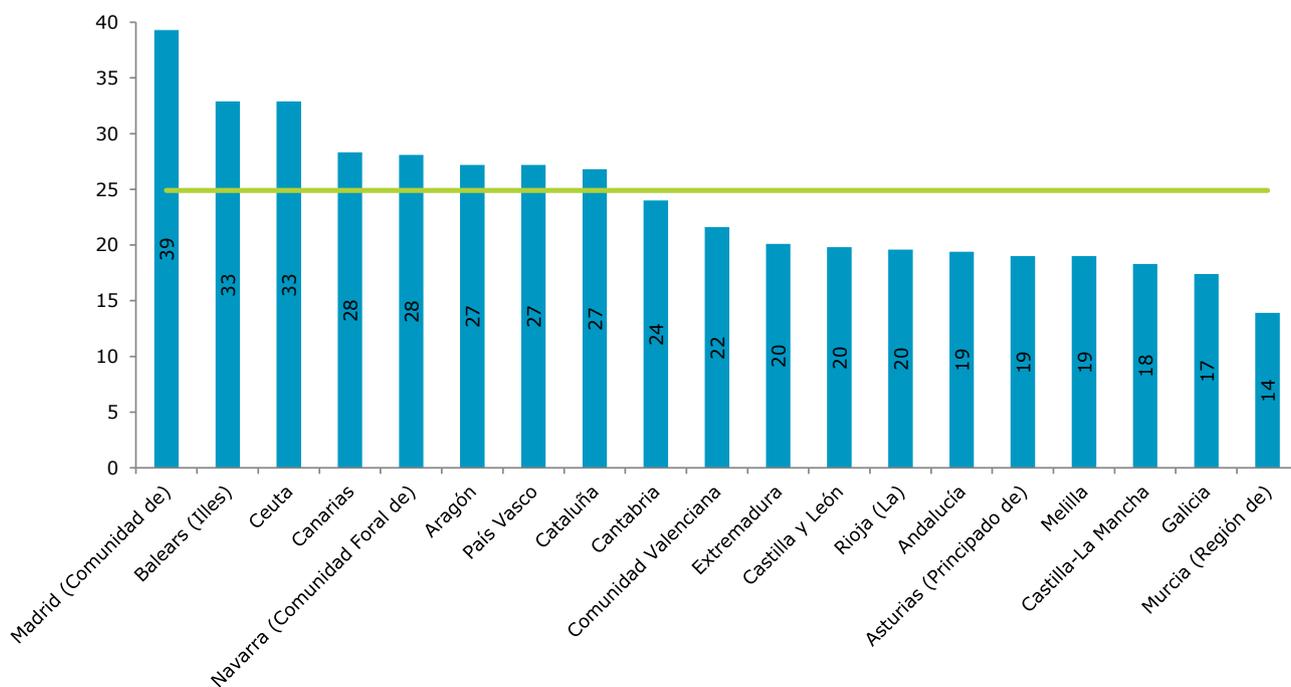
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	18,1
Aragón	22,7
Asturias (Principado de)	19,5
Balears (Illes)	18,0
Canarias	16,9
Cantabria	17,4
Castilla y León	18,4
Castilla-La Mancha	15,5
Cataluña	19,5
Ceuta	31,6
Comunidad Valenciana	20,1
Extremadura	15,4
Galicia	13,8
Madrid (Comunidad de)	23,7
Melilla	9,1
Murcia (Región de)	15,3
Navarra (Comunidad Foral de)	20,3
País Vasco	19,8
Rioja (La)	18,3
España	19,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)

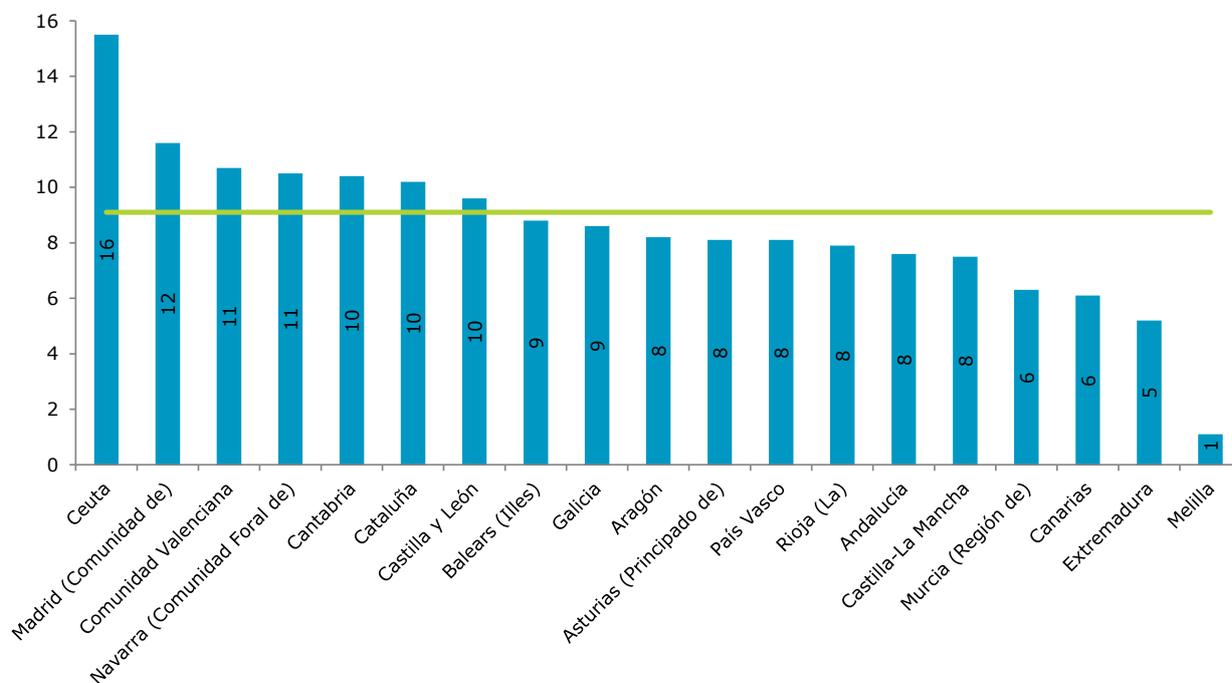
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	19,4
Aragón	27,2
Asturias (Principado de)	19,0
Balears (Illes)	32,9
Canarias	28,3
Cantabria	24,0
Castilla y León	19,8
Castilla-La Mancha	18,3
Cataluña	26,8
Ceuta	32,9
Comunidad Valenciana	21,6
Extremadura	20,1
Galicia	17,4
Madrid (Comunidad de)	39,3
Melilla	19,0
Murcia (Región de)	13,9
Navarra (Comunidad Foral de)	28,1
País Vasco	27,2
Rioja (La)	19,6
España	24,9



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Películas, música

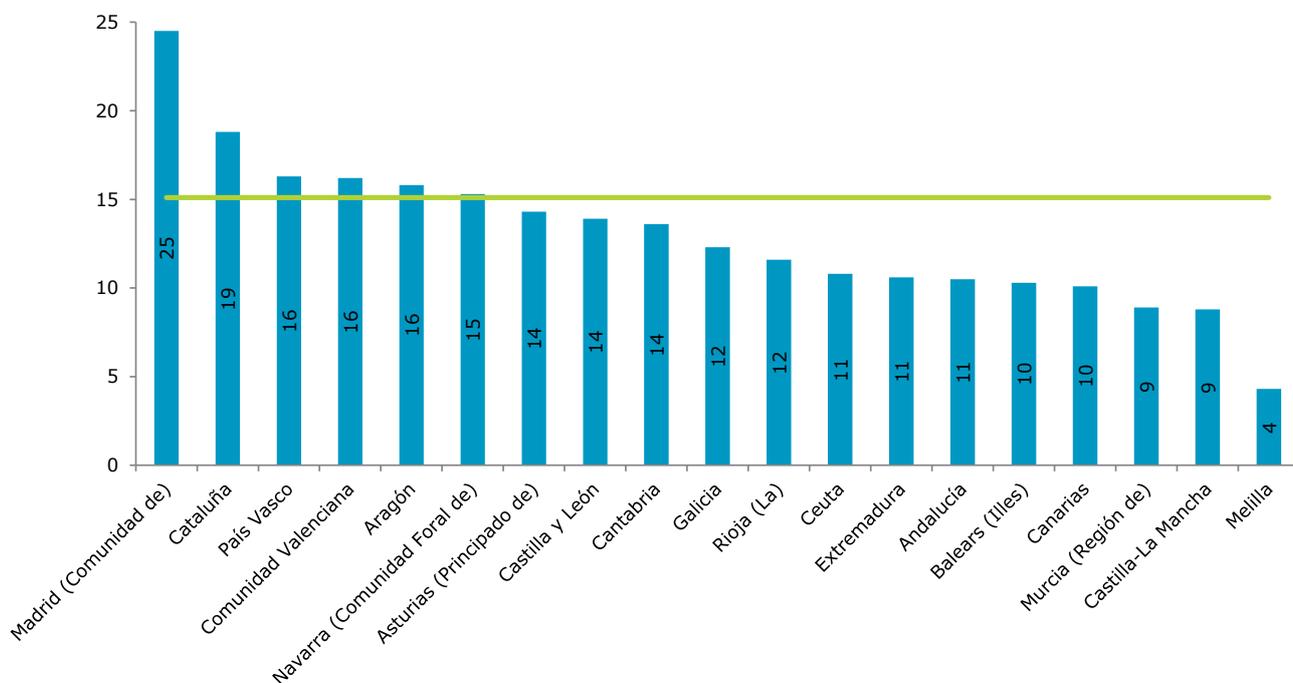
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	7,6
Aragón	8,2
Asturias (Principado de)	8,1
Balears (Illes)	8,8
Canarias	6,1
Cantabria	10,4
Castilla y León	9,6
Castilla-La Mancha	7,5
Cataluña	10,2
Ceuta	15,5
Comunidad Valenciana	10,7
Extremadura	5,2
Galicia	8,6
Madrid (Comunidad de)	11,6
Melilla	1,1
Murcia (Región de)	6,3
Navarra (Comunidad Foral de)	10,5
País Vasco	8,1
Rioja (La)	7,9
España	9,1



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos

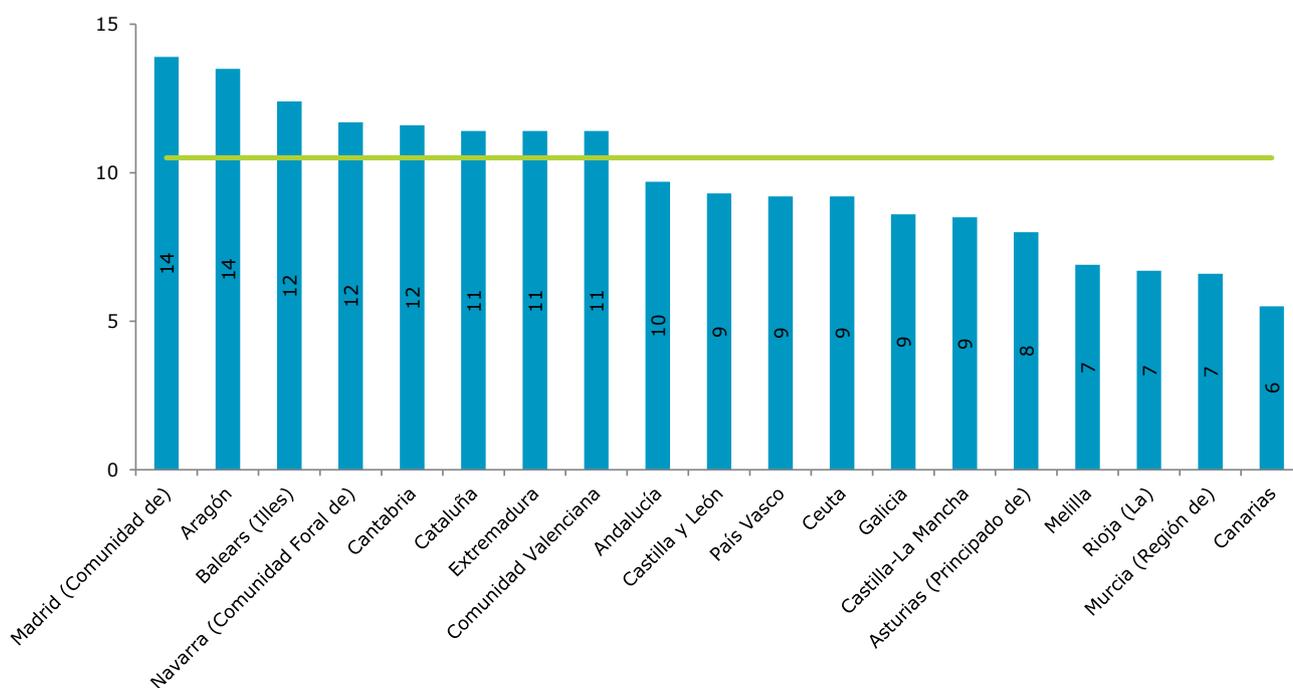
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	10,5
Aragón	15,8
Asturias (Principado de)	14,3
Balears (Illes)	10,3
Canarias	10,1
Cantabria	13,6
Castilla y León	13,9
Castilla-La Mancha	8,8
Cataluña	18,8
Ceuta	10,8
Comunidad Valenciana	16,2
Extremadura	10,6
Galicia	12,3
Madrid (Comunidad de)	24,5
Melilla	4,3
Murcia (Región de)	8,9
Navarra (Comunidad Foral de)	15,3
País Vasco	16,3
Rioja (La)	11,6
España	15,1



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)

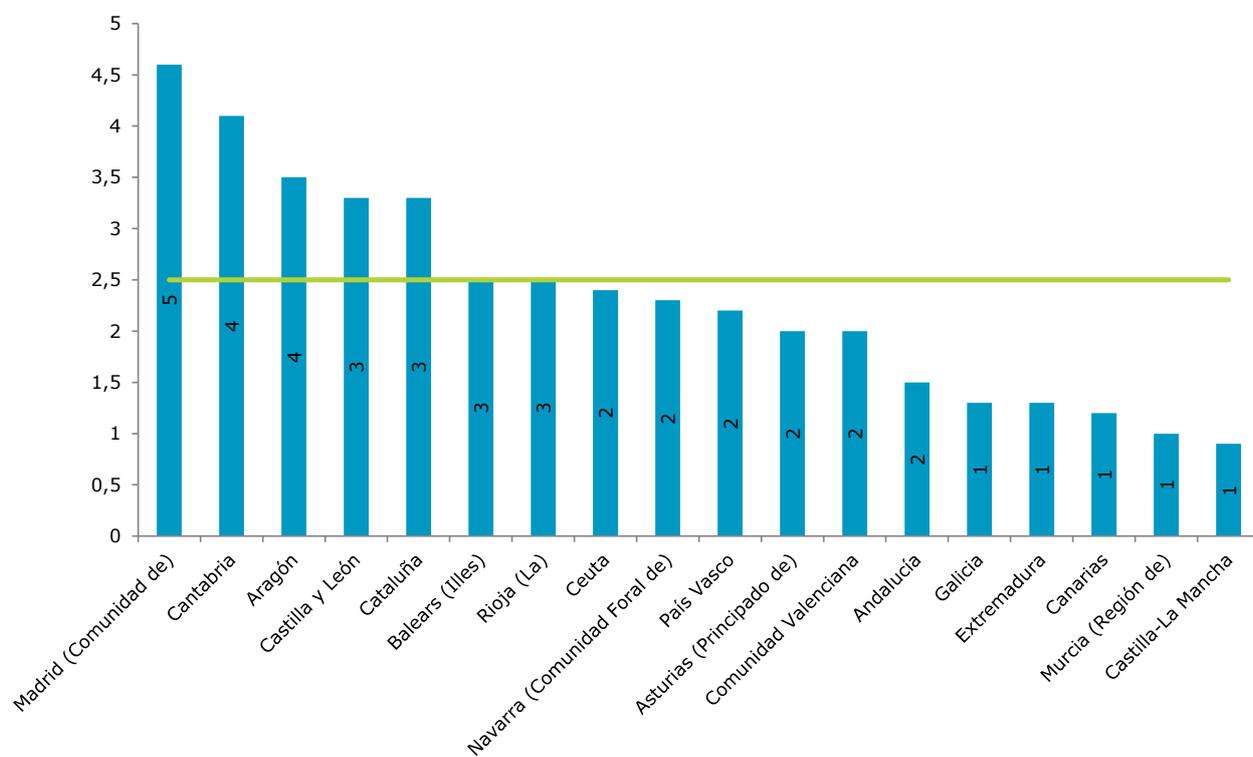
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	9,7
Aragón	13,5
Asturias (Principado de)	8,0
Balears (Illes)	12,4
Canarias	5,5
Cantabria	11,6
Castilla y León	9,3
Castilla-La Mancha	8,5
Cataluña	11,4
Ceuta	9,2
Comunidad Valenciana	11,4
Extremadura	11,4
Galicia	8,6
Madrid (Comunidad de)	13,9
Melilla	6,9
Murcia (Región de)	6,6
Navarra (Comunidad Foral de)	11,7
País Vasco	9,2
Rioja (La)	6,7
España	10,5



Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera

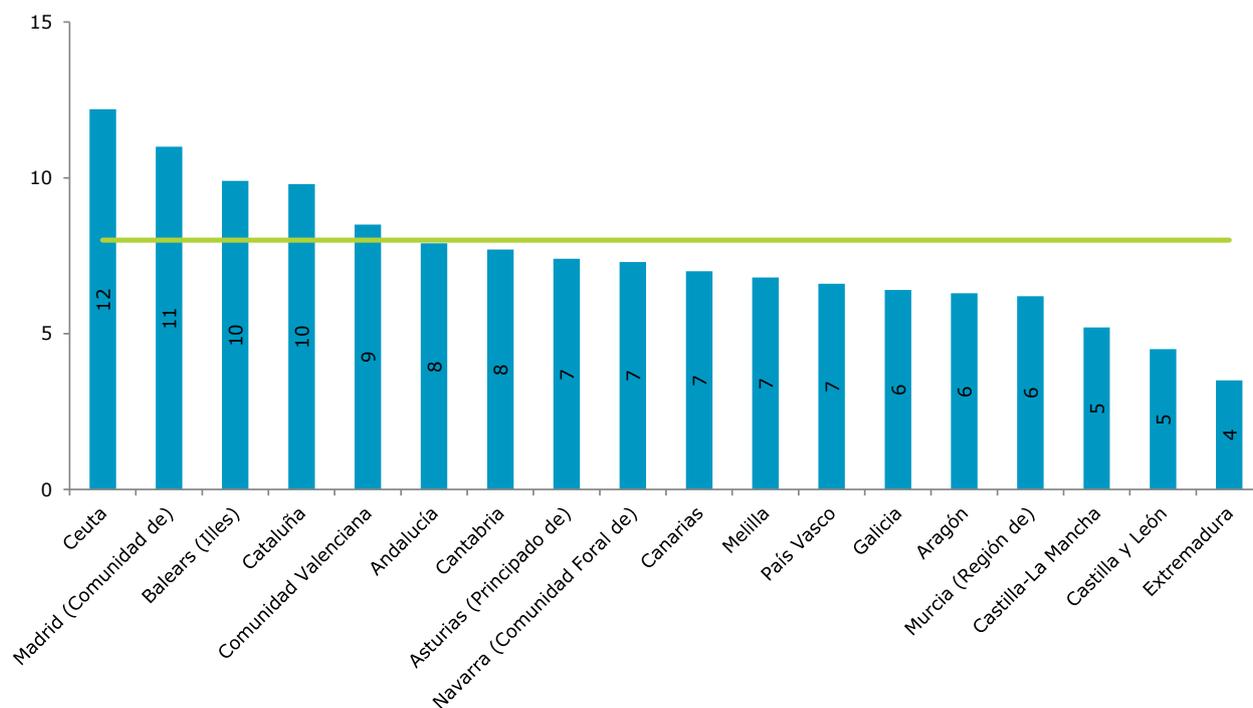
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,5
Aragón	3,5
Asturias (Principado de)	2,0
Balears (Illes)	2,5
Canarias	1,2
Cantabria	4,1
Castilla y León	3,3
Castilla-La Mancha	0,9
Cataluña	3,3
Ceuta	2,4
Comunidad Valenciana	2,0
Extremadura	1,3
Galicia	1,3
Madrid (Comunidad de)	4,6
Murcia (Región de)	1,0
Navarra (Comunidad Foral de)	2,3
País Vasco	2,2
Rioja (La)	2,5
España	2,5



Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio

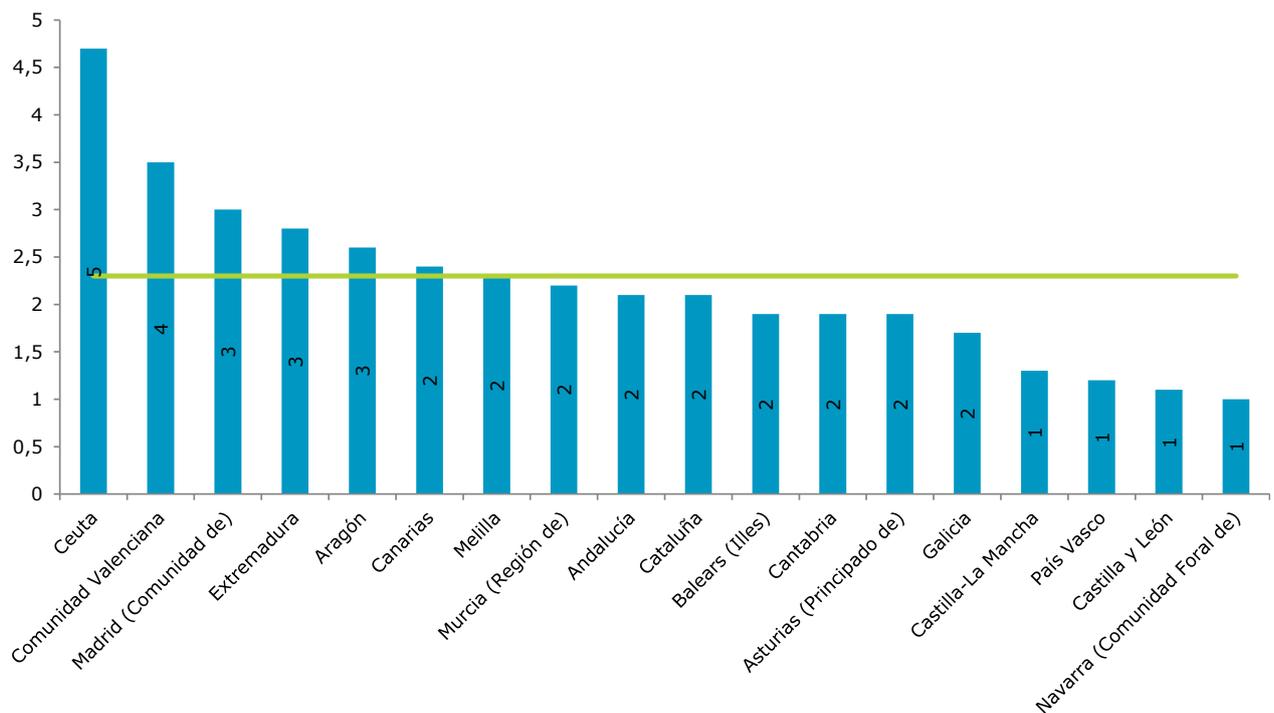
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	7,9
Aragón	6,3
Asturias (Principado de)	7,4
Balears (Illes)	9,9
Canarias	7,0
Cantabria	7,7
Castilla y León	4,5
Castilla-La Mancha	5,2
Cataluña	9,8
Ceuta	12,2
Comunidad Valenciana	8,5
Extremadura	3,5
Galicia	6,4
Madrid (Comunidad de)	11,0
Melilla	6,8
Murcia (Región de)	6,2
Navarra (Comunidad Foral de)	7,3
País Vasco	6,6
Rioja (La)	4,0
España	8,0



Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	2,1
Aragón	2,6
Asturias (Principado de)	1,9
Balears (Illes)	1,9
Canarias	2,4
Cantabria	1,9
Castilla y León	1,1
Castilla-La Mancha	1,3
Cataluña	2,1
Ceuta	4,7
Comunidad Valenciana	3,5
Extremadura	2,8
Galicia	1,7
Madrid (Comunidad de)	3,0
Melilla	2,3
Murcia (Región de)	2,2
Navarra (Comunidad Foral de)	1,0
País Vasco	1,2
Rioja (La)	1,1
España	2,3

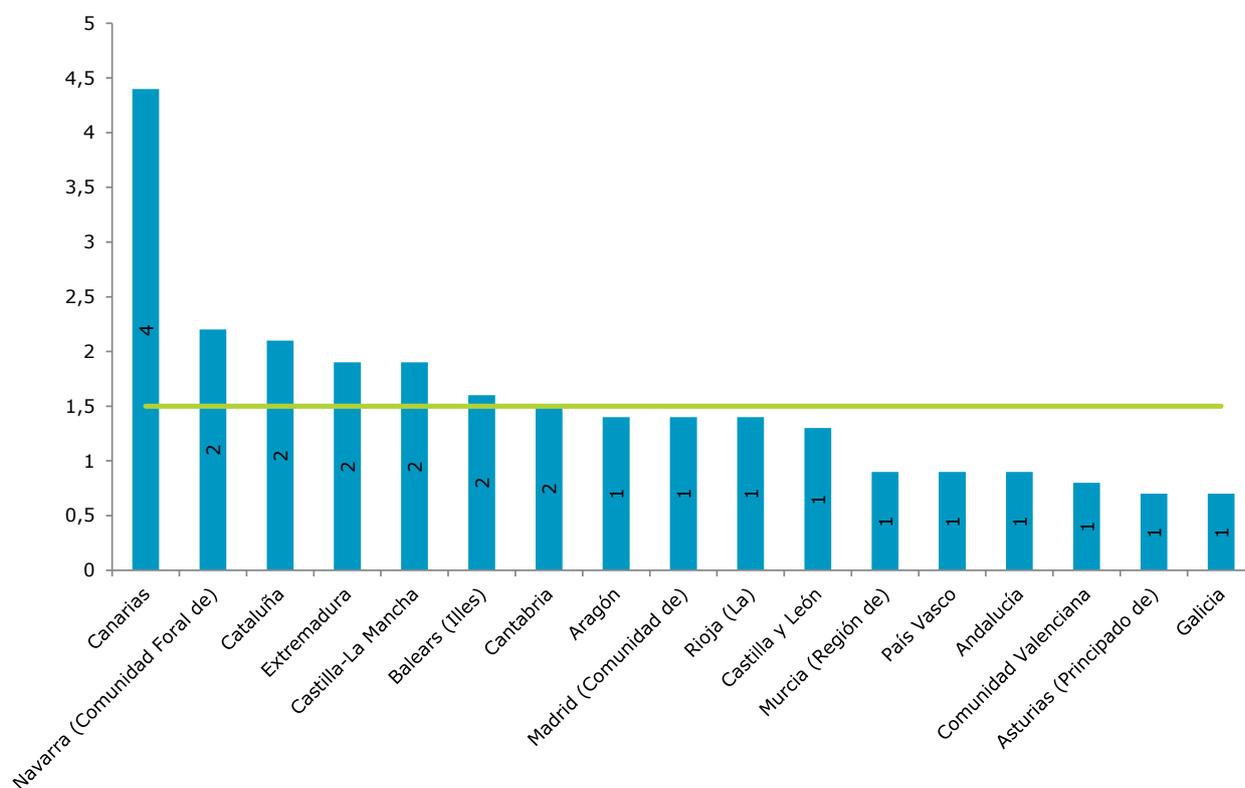


Barreras al uso de comercio electrónico por individuos y CCAA

Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Costes finales mayores de los indicados

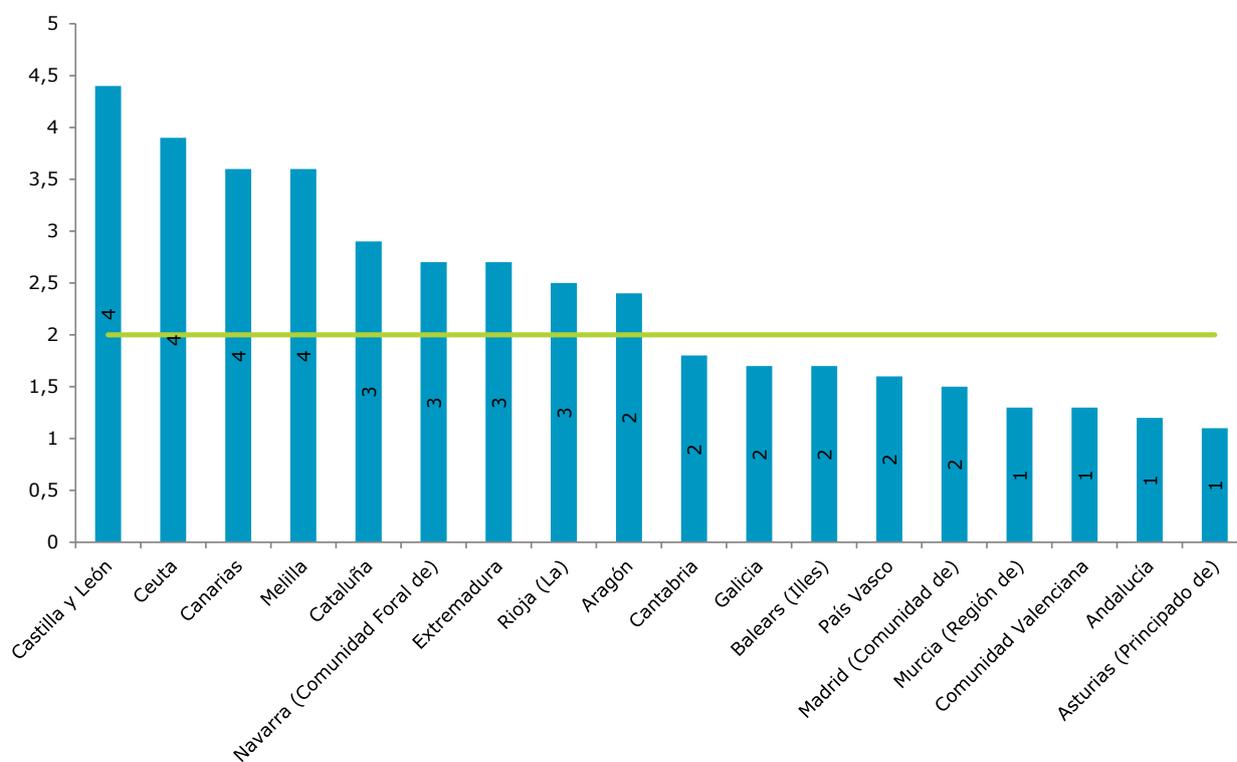
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	0,9
Aragón	1,4
Asturias (Principado de)	0,7
Balears (Illes)	1,6
Canarias	4,4
Cantabria	1,5
Castilla y León	1,3
Castilla-La Mancha	1,9
Cataluña	2,1
Comunidad Valenciana	0,8
Extremadura	1,9
Galicia	0,7
Madrid (Comunidad de)	1,4
Murcia (Región de)	0,9
Navarra (Comunidad Foral de)	2,2
País Vasco	0,9
Rioja (La)	1,4
España	1,5



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales

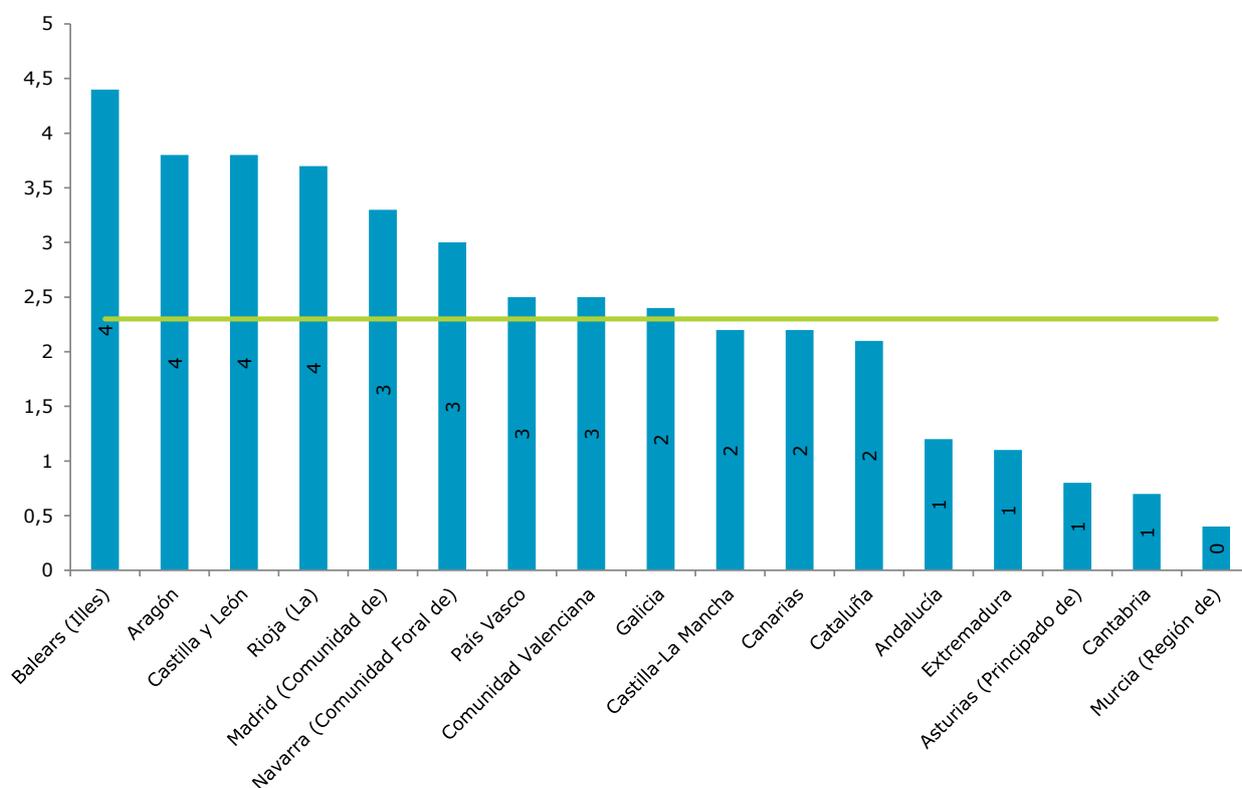
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,2
Aragón	2,4
Asturias (Principado de)	1,1
Baleares (Illes)	1,7
Canarias	3,6
Cantabria	1,8
Castilla y León	4,4
Cataluña	2,9
Ceuta	3,9
Comunidad Valenciana	1,3
Extremadura	2,7
Galicia	1,7
Madrid (Comunidad de)	1,5
Melilla	3,6
Murcia (Región de)	1,3
Navarra (Comunidad Foral de)	2,7
País Vasco	1,6
Rioja (La)	2,5
España	2,0



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago

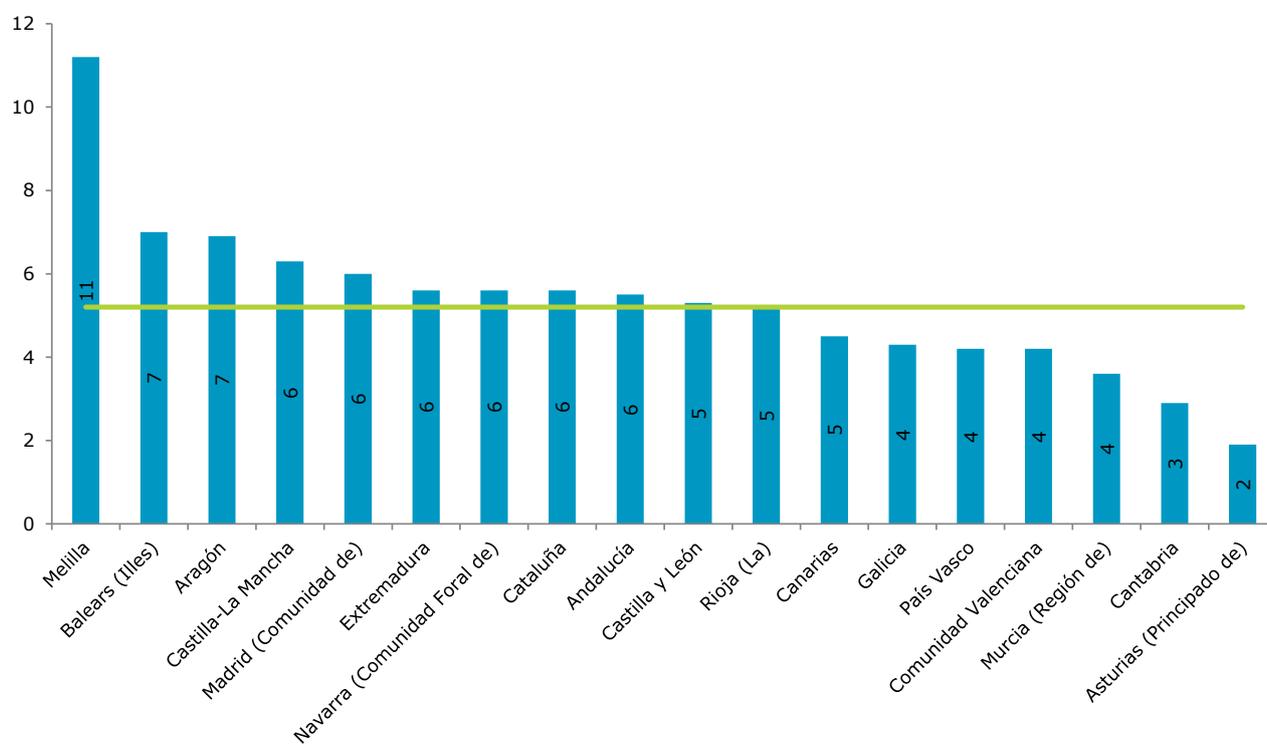
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,2
Aragón	3,8
Asturias (Principado de)	0,8
Balears (Illes)	4,4
Canarias	2,2
Cantabria	0,7
Castilla y León	3,8
Castilla-La Mancha	2,2
Cataluña	2,1
Comunidad Valenciana	2,5
Extremadura	1,1
Galicia	2,4
Madrid (Comunidad de)	3,3
Murcia (Región de)	0,4
Navarra (Comunidad Foral de)	3,0
País Vasco	2,5
Rioja (La)	3,7
España	2,3



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Me llegó con retraso

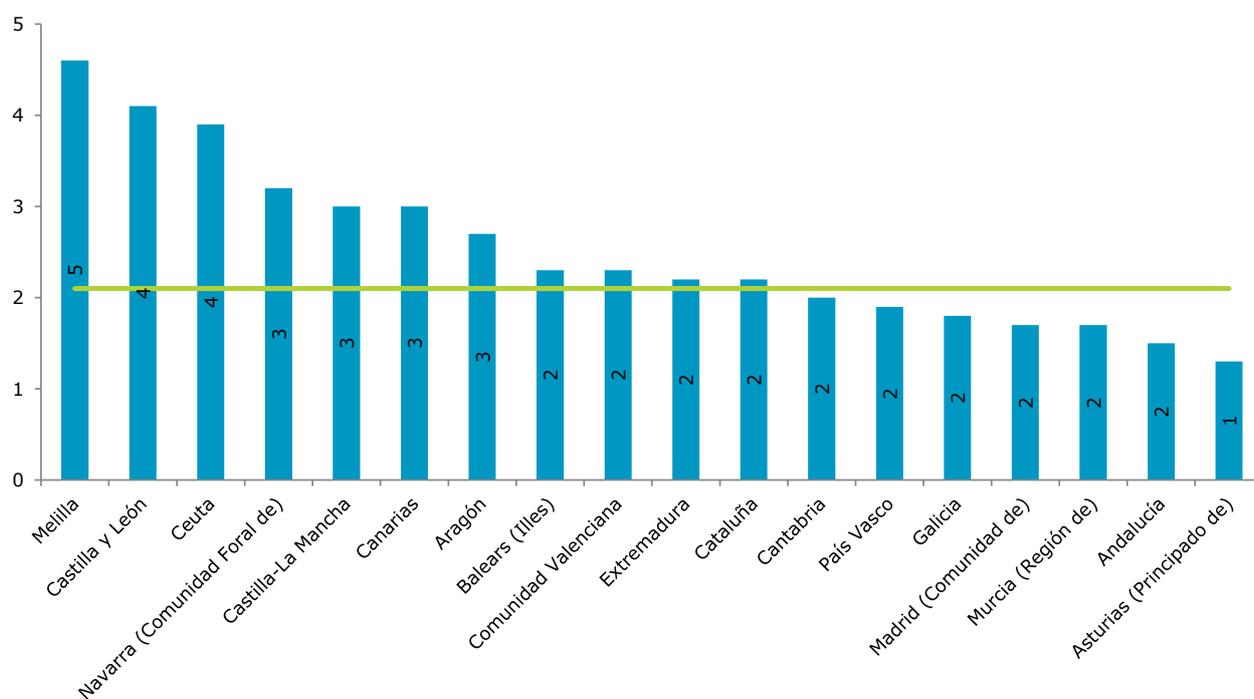
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	5,5
Aragón	6,9
Asturias (Principado de)	1,9
Balears (Illes)	7,0
Canarias	4,5
Cantabria	2,9
Castilla y León	5,3
Castilla-La Mancha	6,3
Cataluña	5,6
Comunidad Valenciana	4,2
Extremadura	5,6
Galicia	4,3
Madrid (Comunidad de)	6,0
Melilla	11,2
Murcia (Región de)	3,6
Navarra (Comunidad Foral de)	5,6
País Vasco	4,2
Rioja (La)	5,2
España	5,2



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Problemas relacionados con el fraude

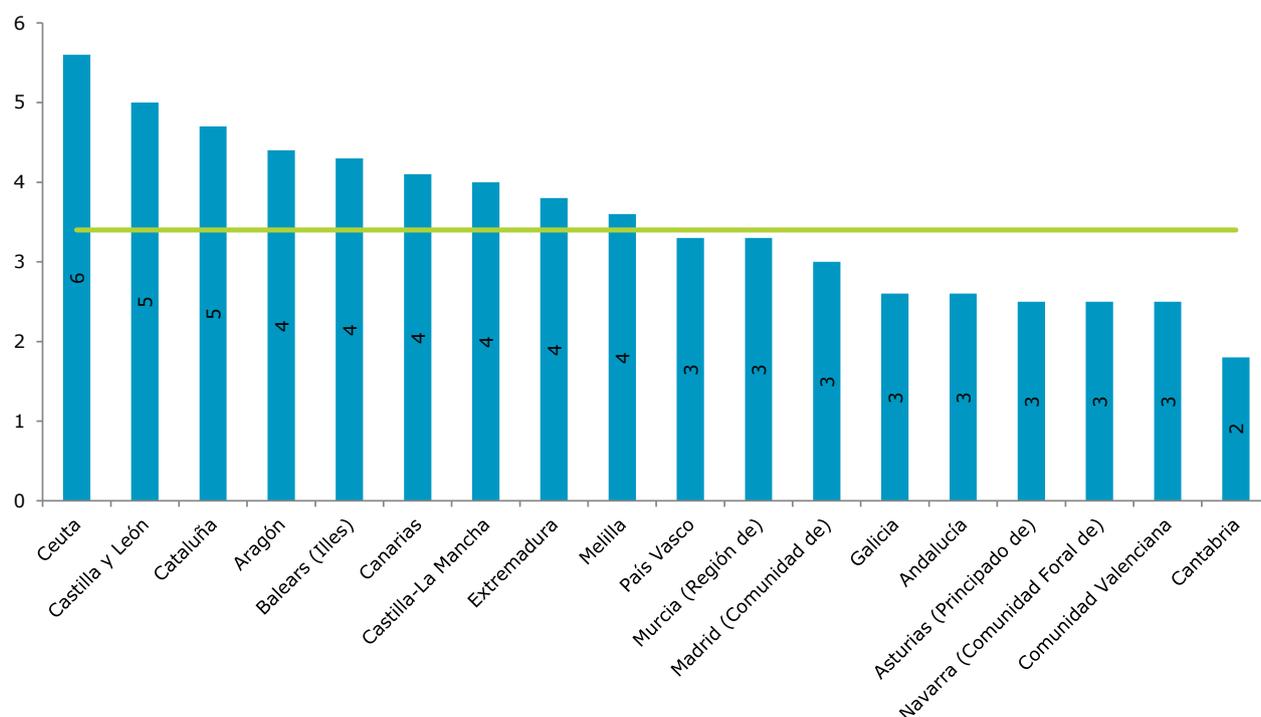
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,5
Aragón	2,7
Asturias (Principado de)	1,3
Balears (Illes)	2,3
Canarias	3,0
Cantabria	2,0
Castilla y León	4,1
Castilla-La Mancha	3,0
Cataluña	2,2
Ceuta	3,9
Comunidad Valenciana	2,3
Extremadura	2,2
Galicia	1,8
Madrid (Comunidad de)	1,7
Melilla	4,6
Murcia (Región de)	1,7
Navarra (Comunidad Foral de)	3,2
País Vasco	1,9
Rioja (La)	3,0
España	2,1



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados

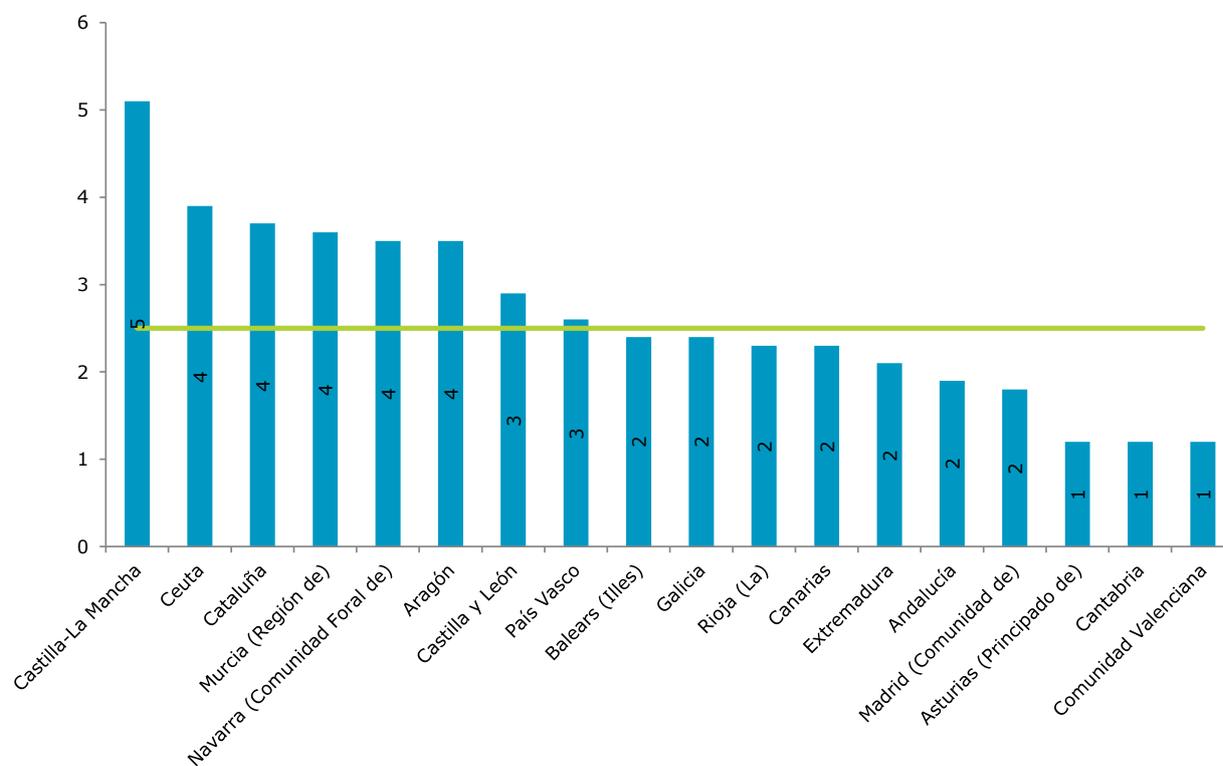
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	2,6
Aragón	4,4
Asturias (Principado de)	2,5
Balears (Illes)	4,3
Canarias	4,1
Cantabria	1,8
Castilla y León	5,0
Castilla-La Mancha	4,0
Cataluña	4,7
Ceuta	5,6
Comunidad Valenciana	2,5
Extremadura	3,8
Galicia	2,6
Madrid (Comunidad de)	3,0
Melilla	3,6
Murcia (Región de)	3,3
Navarra (Comunidad Foral de)	2,5
País Vasco	3,3
Rioja (La)	3,9
España	3,4



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación

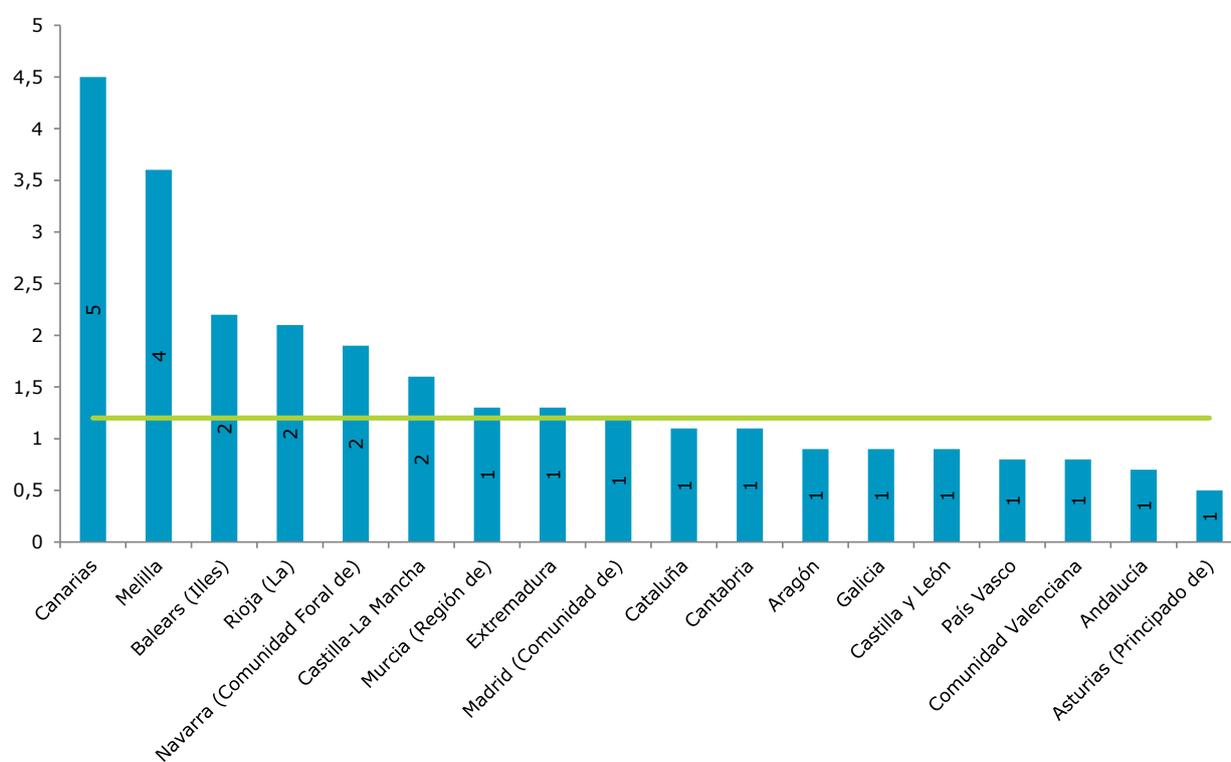
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,9
Aragón	3,5
Asturias (Principado de)	1,2
Balears (Illes)	2,4
Canarias	2,3
Cantabria	1,2
Castilla y León	2,9
Castilla-La Mancha	5,1
Cataluña	3,7
Ceuta	3,9
Comunidad Valenciana	1,2
Extremadura	2,1
Galicia	2,4
Madrid (Comunidad de)	1,8
Murcia (Región de)	3,6
Navarra (Comunidad Foral de)	3,5
País Vasco	2,6
Rioja (La)	2,3
España	2,5



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España

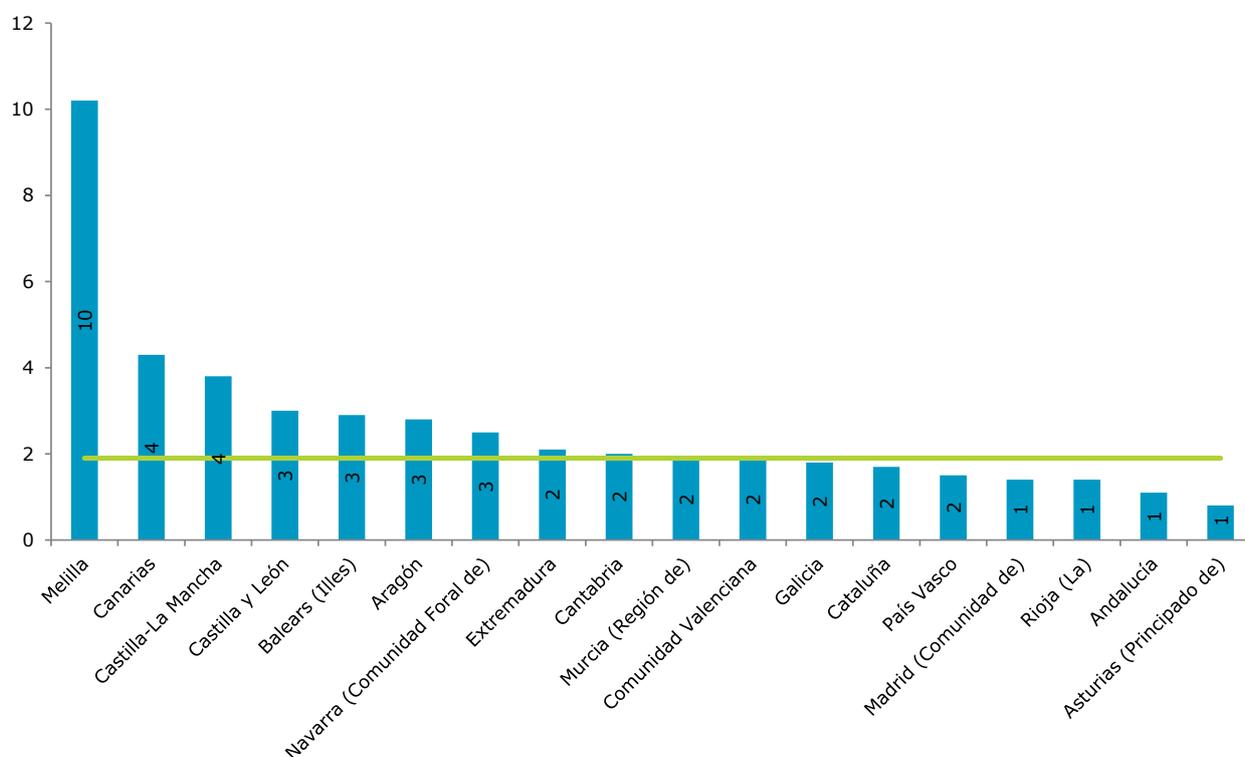
Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	0,7
Aragón	0,9
Asturias (Principado de)	0,5
Balears (Illes)	2,2
Canarias	4,5
Cantabria	1,1
Castilla y León	0,9
Castilla-La Mancha	1,6
Cataluña	1,1
Comunidad Valenciana	0,8
Extremadura	1,3
Galicia	0,9
Madrid (Comunidad de)	1,2
Melilla	3,6
Murcia (Región de)	1,3
Navarra (Comunidad Foral de)	1,9
País Vasco	0,8
Rioja (La)	2,1
España	1,2



Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)

Otros

Comunidades Autónomas	2019
Andalucía	1,1
Aragón	2,8
Asturias (Principado de)	0,8
Balears (Illes)	2,9
Canarias	4,3
Cantabria	2,0
Castilla y León	3,0
Castilla-La Mancha	3,8
Cataluña	1,7
Comunidad Valenciana	1,9
Extremadura	2,1
Galicia	1,8
Madrid (Comunidad de)	1,4
Melilla	10,2
Murcia (Región de)	1,9
Navarra (Comunidad Foral de)	2,5
País Vasco	1,5
Rioja (La)	1,4
España	1,9



Fichas por cada Comunidad Autónoma de todos los indicadores de comercio electrónico

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			49	53,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		45	48	
Masculino		51	59	
Total	43	48	54	
Alguna vez				56,6
Últimos 12 meses				53,4
Últimos 3 meses				42,7
Último mes				28,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				63,0
Últimos 12 meses				59,4
Últimos 3 meses				47,6
Último mes				32,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				80,1
Último mes				54,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				28,9
Hace más de tres meses y menos de doce				10,6
Hace más de un año				3,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				32,2
En los últimos 12 meses	46	53		
Hace más de tres meses y menos de doce				11,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,4

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				54,2
Hace más de tres meses y menos de doce				19,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				25,9
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				18,3
Entre 3 y 5 veces				13,6
Entre 6 y 10 veces				6,7
Más de 10 veces				4,1
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				57,3
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	49	51	46	42,8
Entre 3 y 5 veces	28	33	33	31,9
Entre 6 y 10 veces	13	9	12	15,7
Más de 10 veces	10	7	9	9,6
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				47,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				52,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	78	80	86	88,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			19	18,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	42		40	34,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				15,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				17,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	31	37	32	29,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				7,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	12	14	12	13,2

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				10,9
De 51 a 100 euros				11,4
De 101 a 500 euros				13,7
De 501 a 1000 euros				3,0
Más de 1000 euros				1,6
Ns/Nc				2,3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				57,3
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	25	23	24	25,5
De 51 a 100 euros	26	29	31	26,6
De 101 a 500 euros	35	33	29	32,0
De 501 a 1000 euros	7	4	7	6,9
Más de 1000 euros	2	3	3	3,7
Ns/Nc	5	8	6	5,3
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	40	43	46	49,8
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	27	36	37	41,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	33	37	38	40,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	23	19	17	26,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	20	20	18	22,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	8	12	17	18,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	20	22	20	24,1
Material deportivo, ropa	57	52	55	56,8
Material formativo on line	9	10	10	14,8
Medicamentos	3	3	3	5,7
Otro software de ordenador	8	11	11	10,9
Otros productos o servicios	16	29	25	33,9
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	38	35	38	36,3
Películas, música	10	9	10	14,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	12	11	15	19,7
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	10	14	13	18,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	1			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	5			

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				26,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				21,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				13,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,0
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				12,9
Material deportivo, ropa				30,3
Material formativo on line				7,9
Medicamentos				3,0
Otro software de ordenador				5,8
Otros productos o servicios				18,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				19,4
Películas, música				7,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,5
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,7

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				29,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				24,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				24,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				15,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				13,5
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				14,3
Material deportivo, ropa				33,8
Material formativo on line				8,8
Medicamentos				3,4
Otro software de ordenador				6,5
Otros productos o servicios				20,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				21,6
Películas, música				8,5
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,7
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				10,8
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		2	2	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		5	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	2	

Comercio electrónico en Andalucía

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,7
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				8,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,4
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	0	1		0,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	2		1,2
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	2		1,2
Me llegó con retraso	5	5		5,5
Problemas relacionados con el fraude	1	2		1,5
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	4	3		2,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	2		1,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		0,7
Otros	1	2		1,1
Total	9	9		8,2
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				11,1
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				14,1
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				15,0
Me llegó con retraso				67,7
Problemas relacionados con el fraude				18,3
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				32,1
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				23,6
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				8,0
Otros				13,4

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			57	61,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		58	60	
Masculino		64	67	
Total	56	61	63	
Alguna vez				64,6
Últimos 12 meses				61,1
Últimos 3 meses				49,8
Último mes				35,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				70,2
Últimos 12 meses				66,3
Últimos 3 meses				54,1
Último mes				38,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				81,5
Último mes				58,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				35,4
Hace más de tres meses y menos de doce				11,3
Hace más de un año				3,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				38,5
En los últimos 12 meses	55	64		
Hace más de tres meses y menos de doce				12,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,6

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				58,0
Hace más de tres meses y menos de doce				18,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				23,5
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				22,3
Entre 3 y 5 veces				15,8
Entre 6 y 10 veces				5,8
Más de 10 veces				5,9
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				50,2
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	43	51	48	44,7
Entre 3 y 5 veces	38	32	30	31,8
Entre 6 y 10 veces	12	10	10	11,6
Más de 10 veces	8	8	12	11,9
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				57,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				62,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	87	87	88	94,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			27	22,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	49		47	36,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				24,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				17,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				18,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	40	33	33	28,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				9,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				10,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	4	14	17	15,9

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				9,3
De 51 a 100 euros				15,2
De 101 a 500 euros				17,9
De 501 a 1000 euros				2,8
Más de 1000 euros				2,8
Ns/Nc				1,8
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				50,2
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	20	26	26	18,7
De 51 a 100 euros	26	30	25	30,5
De 101 a 500 euros	38	32	35	35,9
De 501 a 1000 euros	12	4	7	5,6
Más de 1000 euros	3	3	6	5,6
Ns/Nc	1	5	3	3,7
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	53	56	57	61,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	37	36	40	43,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	41	48	48	53,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	28	18	24	28,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	20	22	19	26,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	14	15	12	16,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	25	26	26	26,7
Material deportivo, ropa	57	60	58	62,1
Material formativo on line	11	11	9	14,4
Medicamentos	4	5	4	4,8
Otro software de ordenador	10	12	15	9,9
Otros productos o servicios	35	35	35	37,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	50	43	44	44,6
Películas, música	13	13	12	13,4
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	16	17	18	25,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	13	18	14	22,0
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	3			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	4			

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				37,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				26,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				32,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				16,0
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				16,3
Material deportivo, ropa				37,9
Material formativo on line				8,8
Medicamentos				3,0
Otro software de ordenador				6,1
Otros productos o servicios				22,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				27,2
Películas, música				8,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				15,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				13,5

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				40,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				28,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				35,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				19,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				17,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				17,7
Material deportivo, ropa				41,2
Material formativo on line				9,5
Medicamentos				3,2
Otro software de ordenador				6,6
Otros productos o servicios				24,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				29,6
Películas, música				8,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				17,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				14,6
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,3
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,6
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		3	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		6	6	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	3	

Comercio electrónico en Aragón

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,9
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,9
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	2		1,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	2		2,4
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	3		3,8
Me llegó con retraso	2	4		6,9
Problemas relacionados con el fraude	3	1		2,7
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	5		4,4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	2		3,5
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	0		0,9
Otros	1	2		2,8
Total	8	9		9,9
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				14,2
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				24,5
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				38,5
Me llegó con retraso				70,3
Problemas relacionados con el fraude				27,4
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				44,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				35,0
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				8,9
Otros				28,3

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			50	55,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		53	54	
Masculino		59	56	
Total	49	56	55	
Alguna vez				59,2
Últimos 12 meses				54,8
Últimos 3 meses				44,4
Último mes				29,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				66,0
Últimos 12 meses				61,1
Últimos 3 meses				49,5
Último mes				33,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				81,1
Último mes				54,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				29,6
Hace más de tres meses y menos de doce				10,3
Hace más de un año				4,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				33,0
En los últimos 12 meses	57	62		
Hace más de tres meses y menos de doce				11,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				16,5

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				54,1
Hace más de tres meses y menos de doce				18,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				27,1
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				21,9
Entre 3 y 5 veces				16,7
Entre 6 y 10 veces				3,0
Más de 10 veces				2,8
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				55,6
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	41	49	50	49,4
Entre 3 y 5 veces	42	31	27	37,6
Entre 6 y 10 veces	8	12	13	6,8
Más de 10 veces	9	8	11	6,2
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				50,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				56,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	84	88	90	92,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			26	19,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	52		51	35,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				21,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				16,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				18,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	31	38	36	29,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				6,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				6,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	12	11	12	11,1

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				11,5
De 51 a 100 euros				13,5
De 101 a 500 euros				15,3
De 501 a 1000 euros				2,0
Más de 1000 euros				1,2
Ns/Nc				0,9
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				55,6
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	16	19	19	26,0
De 51 a 100 euros	29	30	29	30,3
De 101 a 500 euros	43	37	39	34,4
De 501 a 1000 euros	6	8	7	4,5
Más de 1000 euros	6	2	3	2,8
Ns/Nc	0	5	4	2,0
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	64	54	54	58,8
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35	36	35	40,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	43	36	37	37,1
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	24	20	18	24,2
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	15	19	20	14,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	15	18	12	11,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	29	24	24	23,4
Material deportivo, ropa	59	58	63	57,3
Material formativo on line	20	11	9	13,0
Medicamentos	3	5	2	4,2
Otro software de ordenador	13	11	9	11,4
Otros productos o servicios	41	39	30	35,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	49	40	41	34,6
Películas, música	18	17	17	14,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	18	16	14	26,2
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	20	23	15	14,6
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	4			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	9			

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				32,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				20,3
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				13,3
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				7,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				6,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				12,8
Material deportivo, ropa				31,4
Material formativo on line				7,1
Medicamentos				2,3
Otro software de ordenador				6,2
Otros productos o servicios				19,5
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				19,0
Películas, música				8,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				14,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				8,0

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				35,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				24,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				22,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				14,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				8,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				6,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				14,3
Material deportivo, ropa				35,0
Material formativo on line				7,9
Medicamentos				2,5
Otro software de ordenador				6,9
Otros productos o servicios				21,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				21,2
Películas, música				9,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				16,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				8,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,0
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,4
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		2	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		9	9	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	1	

Comercio electrónico en Asturias (Principado de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				8,3
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,2
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	0	2		0,7
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	3		1,1
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	2		0,8
Me llegó con retraso	4	5		1,9
Problemas relacionados con el fraude	1	2		1,3
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	4		2,5
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	3		1,2
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		0,5
Otros	1	1		0,8
Total	6	8		4,6
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				14,8
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				25,0
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				17,9
Me llegó con retraso				40,8
Problemas relacionados con el fraude				28,4
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				55,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				25,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				10,9
Otros				18,4

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			56	64,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		59	65	
Masculino		66	62	
Total	57	63	64	
Alguna vez				69,9
Últimos 12 meses				64,1
Últimos 3 meses				52,4
Último mes				36,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				74,1
Últimos 12 meses				67,9
Últimos 3 meses				55,6
Último mes				39,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				81,8
Último mes				57,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				36,9
Hace más de tres meses y menos de doce				11,7
Hace más de un año				5,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				39,1
En los últimos 12 meses	63	64		
Hace más de tres meses y menos de doce				12,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				16,5

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				57,5
Hace más de tres meses y menos de doce				18,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				24,3
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				24,2
Entre 3 y 5 veces				17,9
Entre 6 y 10 veces				7,5
Más de 10 veces				2,8
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				47,6
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	43	50	41	46,1
Entre 3 y 5 veces	36	33	36	34,1
Entre 6 y 10 veces	10	11	15	14,4
Más de 10 veces	10	6	8	5,4
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				59,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				62,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	81	76	83	92,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			34	25,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	52		60	39,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				26,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				12,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				13,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	29	28	33	19,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				6,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				6,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	6	10	12	9,3

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				12,6
De 51 a 100 euros				14,1
De 101 a 500 euros				17,5
De 501 a 1000 euros				6,3
Más de 1000 euros				0,8
Ns/Nc				1,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				47,6
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	15	15	15	24,0
De 51 a 100 euros	16	29	24	26,9
De 101 a 500 euros	45	39	39	33,4
De 501 a 1000 euros	18	10	10	11,9
Más de 1000 euros	4	5	6	1,6
Ns/Nc	2	3	6	2,2
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	57	51	57	56,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	25	30	41	35,0
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	35	31	33	52,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	28	22	20	30,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	20	18	18	18,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	9	10	15	17,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	17	16	24	26,5
Material deportivo, ropa	50	52	54	54,1
Material formativo on line	7	9	7	15,7
Medicamentos	0	2	4	3,0
Otro software de ordenador	8	8	17	11,4
Otros productos o servicios	21	18	28	28,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	64	63	56	51,3
Películas, música	13	8	9	13,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	10	13	14	16,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	11	10	21	19,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	1			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	3			

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				36,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				33,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				19,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				17,0
Material deportivo, ropa				34,7
Material formativo on line				10,1
Medicamentos				2,0
Otro software de ordenador				7,3
Otros productos o servicios				18,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				32,9
Películas, música				8,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				12,4

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				38,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				23,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				35,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				21,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				18,0
Material deportivo, ropa				36,8
Material formativo on line				10,7
Medicamentos				2,1
Otro software de ordenador				7,8
Otros productos o servicios				19,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				34,9
Películas, música				9,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				13,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				9,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		1	2	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		6	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		1	2	

Comercio electrónico en Balears (Illes)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,7
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				10,5
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,0
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		1,6
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	1		1,7
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	2		4,4
Me llegó con retraso	6	3		7,0
Problemas relacionados con el fraude	2	2		2,3
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	4	2		4,3
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	1		2,4
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	0		2,2
Otros	2	3		2,9
Total	9	8		14,1
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				11,3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				12,2
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				31,2
Me llegó con retraso				49,8
Problemas relacionados con el fraude				16,5
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				30,4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				17,4
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				15,3
Otros				20,6

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			42	48,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		44	51	
Masculino		50	50	
Total	41	47	50	
Alguna vez				52,6
Últimos 12 meses				48,4
Últimos 3 meses				35,2
Último mes				20,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				58,5
Últimos 12 meses				53,8
Últimos 3 meses				39,1
Último mes				23,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				72,8
Último mes				43,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				20,8
Hace más de tres meses y menos de doce				13,2
Hace más de un año				4,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				23,1
En los últimos 12 meses	41	48		
Hace más de tres meses y menos de doce				14,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				16,0

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				43,0
Hace más de tres meses y menos de doce				27,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				29,7
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				19,7
Entre 3 y 5 veces				11,0
Entre 6 y 10 veces				3,1
Más de 10 veces				1,5
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				64,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	51	49	43	55,8
Entre 3 y 5 veces	33	34	32	31,2
Entre 6 y 10 veces	9	9	17	8,8
Más de 10 veces	6	8	8	4,2
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				36,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				40,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	78	71	74	75,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			17	20,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	47		42	42,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				23,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				19,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				22,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	34	47	47	40,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				4,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				5,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	6	14	10	10,1

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				11,1
De 51 a 100 euros				8,1
De 101 a 500 euros				11,3
De 501 a 1000 euros				1,8
Más de 1000 euros				0,7
Ns/Nc				2,1
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				64,8
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	25	27	27	31,6
De 51 a 100 euros	20	28	23	23,1
De 101 a 500 euros	40	30	30	32,2
De 501 a 1000 euros	8	5	10	5,1
Más de 1000 euros	6	6	5	1,9
Ns/Nc	1	5	5	6,0
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	54	51	51	60,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	18	23	22	16,3
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	35	43	43	42,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	17	12	17	13,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	15	16	16	7,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	8	15	14	9,4
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	19	18	21	22,1
Material deportivo, ropa	36	34	34	31,6
Material formativo on line	13	12	15	16,0
Medicamentos	2	1	0	0,8
Otro software de ordenador	8	17	16	10,4
Otros productos o servicios	23	24	32	35,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	64	56	55	58,5
Películas, música	12	18	14	12,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	7	9	11	20,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	8	14	14	11,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	2			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	6			

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	2			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				29,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				7,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				20,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				6,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				3,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				4,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				10,7
Material deportivo, ropa				15,3
Material formativo on line				7,7
Medicamentos				0,4
Otro software de ordenador				5,0
Otros productos o servicios				16,9
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				28,3
Películas, música				6,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				5,5

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				32,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				8,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				23,1
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				7,3
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				4,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				5,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				11,9
Material deportivo, ropa				17,0
Material formativo on line				8,6
Medicamentos				0,4
Otro software de ordenador				5,6
Otros productos o servicios				18,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				31,5
Películas, música				6,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,2
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				6,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,2
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,0
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		1	2	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		6	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	4	

Comercio electrónico en Canarias

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,8
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,7
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	2	2		4,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	1		3,6
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	2		2,2
Me llegó con retraso	6	5		4,5
Problemas relacionados con el fraude	0	1		3,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	6	1		4,1
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	2		2,3
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		4,5
Otros	3	3		4,3
Total	12	10		12,0
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				36,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				29,8
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				18,2
Me llegó con retraso				37,5
Problemas relacionados con el fraude				25,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				34,0
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				19,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				37,4
Otros				36,2

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			56	58,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		54	59	
Masculino		64	61	
Total	46	59	60	
Alguna vez				62,0
Últimos 12 meses				57,6
Últimos 3 meses				45,9
Último mes				32,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				69,3
Últimos 12 meses				64,4
Últimos 3 meses				51,3
Último mes				36,7
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				79,6
Último mes				57,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				32,9
Hace más de tres meses y menos de doce				11,7
Hace más de un año				4,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				36,7
En los últimos 12 meses	51	67		
Hace más de tres meses y menos de doce				13,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,5

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				57,1
Hace más de tres meses y menos de doce				20,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				22,6
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				16,5
Entre 3 y 5 veces				18,1
Entre 6 y 10 veces				7,8
Más de 10 veces				3,6
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				54,1
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	37	43	41	35,9
Entre 3 y 5 veces	39	36	35	39,4
Entre 6 y 10 veces	16	13	15	16,9
Más de 10 veces	9	8	10	7,7
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				51,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				57,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	85	86	90	89,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			31	21,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	51		55	37,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				23,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				16,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				18,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	38	35	33	29,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				8,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				9,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	7	18	15	15,1

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				9,1
De 51 a 100 euros				11,2
De 101 a 500 euros				19,7
De 501 a 1000 euros				3,4
Más de 1000 euros				1,4
Ns/Nc				1,1
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				54,1
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	15	17	22	19,9
De 51 a 100 euros	29	27	27	24,4
De 101 a 500 euros	43	39	37	43,0
De 501 a 1000 euros	10	9	6	7,4
Más de 1000 euros	2	4	5	3,0
Ns/Nc	1	5	3	2,3
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	52	56	50	57,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	34	42	45	49,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	52	51	47	51,5
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	26	25	22	25,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	29	25	22	21,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	16	13	13	15,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	27	27	24	24,5
Material deportivo, ropa	64	64	63	65,4
Material formativo on line	14	11	9	13,1
Medicamentos	3	3	3	6,5
Otro software de ordenador	12	14	8	11,9
Otros productos o servicios	25	38	33	30,2
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	49	44	39	41,7
Películas, música	14	12	13	18,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	15	16	18	23,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	20	17	17	20,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	5			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	4			

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				33,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				28,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				29,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				14,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,0
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				14,1
Material deportivo, ropa				37,7
Material formativo on line				7,5
Medicamentos				3,7
Otro software de ordenador				6,9
Otros productos o servicios				17,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				24,0
Películas, música				10,4
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				13,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				11,6

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				36,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				32,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				33,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				16,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				14,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				15,8
Material deportivo, ropa				42,1
Material formativo on line				8,4
Medicamentos				4,2
Otro software de ordenador				7,7
Otros productos o servicios				19,5
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				26,9
Películas, música				11,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				15,2
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				13,0
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				4,1
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,7
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		6	5	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		9	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	4	

Comercio electrónico en Cantabria

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				4,6
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				8,6
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,1
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		1,5
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	4		1,8
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	4		0,7
Me llegó con retraso	4	5		2,9
Problemas relacionados con el fraude	1	2		2,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	1	4		1,8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	3	2		1,2
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		1,1
Otros	1	2		2,0
Total	8	10		5,7
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				26,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				30,9
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				12,3
Me llegó con retraso				50,7
Problemas relacionados con el fraude				36,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				31,8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				20,3
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				19,6
Otros				35,2

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			52	53,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		48	53	
Masculino		56	59	
Total	47	52	56	
Alguna vez				58,1
Últimos 12 meses				53,3
Últimos 3 meses				44,1
Último mes				30,3
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				65,4
Últimos 12 meses				60,1
Últimos 3 meses				49,6
Último mes				34,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				82,7
Último mes				56,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				30,3
Hace más de tres meses y menos de doce				9,2
Hace más de un año				4,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,7
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				34,2
En los últimos 12 meses	50	56		
Hace más de tres meses y menos de doce				10,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,5

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				56,9
Hace más de tres meses y menos de doce				17,3
Hace más de un mes y menos de tres meses				25,7
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				20,1
Entre 3 y 5 veces				15,9
Entre 6 y 10 veces				5,4
Más de 10 veces				2,7
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				55,9
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	44	53	43	45,7
Entre 3 y 5 veces	35	34	36	36,1
Entre 6 y 10 veces	13	7	9	12,2
Más de 10 veces	9	6	12	6,1
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				49,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				56,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	88	84	88	93,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			25	22,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	44		49	42,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				25,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				19,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				21,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	34	32	40	35,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				8,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				9,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	14	21	20	15,4

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				9,2
De 51 a 100 euros				13,0
De 101 a 500 euros				16,3
De 501 a 1000 euros				2,8
Más de 1000 euros				1,1
Ns/Nc				1,6
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				55,9
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	17	20	17	20,8
De 51 a 100 euros	27	24	32	29,5
De 101 a 500 euros	40	40	35	37,0
De 501 a 1000 euros	11	6	6	6,5
Más de 1000 euros	6	2	4	2,6
Ns/Nc	0	8	6	3,6
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	54	51	53	54,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35	36	41	41,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	43	42	44	43,0
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	24	21	25	26,2
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	29	22	23	21,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	8	13	13	15,3
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	27	22	25	29,4
Material deportivo, ropa	57	60	64	56,2
Material formativo on line	14	9	11	10,9
Medicamentos	2	1	3	3,6
Otro software de ordenador	8	12	10	13,4
Otros productos o servicios	27	34	33	34,5
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	50	41	42	37,2
Películas, música	15	13	15	17,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	12	12	16	26,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	17	17	18	17,4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	3			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	5			

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				29,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				21,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				22,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				14,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				15,7
Material deportivo, ropa				29,9
Material formativo on line				5,8
Medicamentos				1,9
Otro software de ordenador				7,1
Otros productos o servicios				18,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				19,8
Películas, música				9,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				13,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,3

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				33,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				24,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				25,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				15,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				13,1
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				17,6
Material deportivo, ropa				33,7
Material formativo on line				6,6
Medicamentos				2,2
Otro software de ordenador				8,0
Otros productos o servicios				20,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				22,3
Películas, música				10,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				15,7
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				10,5
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				4,5
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		4	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		6	6	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	2	

Comercio electrónico en Castilla y León

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,7
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				5,1
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,3
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	2		1,3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	3		4,4
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	2		3,8
Me llegó con retraso	4	5		5,3
Problemas relacionados con el fraude	2	2		4,1
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	4		5,0
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	2		2,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		0,9
Otros	2	3		3,0
Total	9	9		8,9
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				15,1
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				49,7
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				43,0
Me llegó con retraso				59,2
Problemas relacionados con el fraude				45,9
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				55,9
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				32,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				10,6
Otros				34,1

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			47	52,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		48	51	
Masculino		54	53	
Total	49	51	52	
Alguna vez				55,6
Últimos 12 meses				52,2
Últimos 3 meses				43,5
Último mes				31,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				63,6
Últimos 12 meses				59,8
Últimos 3 meses				49,8
Último mes				36,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				83,3
Último mes				60,3
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				31,5
Hace más de tres meses y menos de doce				8,7
Hace más de un año				3,3
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				36,1
En los últimos 12 meses	52	59		
Hace más de tres meses y menos de doce				10,0
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,7

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				60,3
Hace más de tres meses y menos de doce				16,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				23,0
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				22,3
Entre 3 y 5 veces				13,9
Entre 6 y 10 veces				3,9
Más de 10 veces				3,4
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				56,5
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	45	48	49	51,3
Entre 3 y 5 veces	36	34	33	32,0
Entre 6 y 10 veces	10	9	9	9,0
Más de 10 veces	9	9	10	7,7
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				49,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				56,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	86	86	87	95,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			23	19,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	41		48	36,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				21,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				16,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				19,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	35	27	33	32,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				11,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				13,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	5	22	15	22,4

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				7,6
De 51 a 100 euros				15,9
De 101 a 500 euros				13,2
De 501 a 1000 euros				3,1
Más de 1000 euros				1,5
Ns/Nc				2,1
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				56,5
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	20	34	19	17,5
De 51 a 100 euros	32	22	30	36,5
De 101 a 500 euros	40	29	36	30,4
De 501 a 1000 euros	5	5	6	7,2
Más de 1000 euros	3	5	4	3,6
Ns/Nc	1	4	6	4,9
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	45	52	51	53,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	33	38	41	42,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	37	43	38	36,1
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	28	24	14	29,2
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	31	23	19	19,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	15	17	19	16,5
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	27	25	22	20,0
Material deportivo, ropa	63	63	64	61,4
Material formativo on line	15	14	13	12,0
Medicamentos	3	2	4	3,4
Otro software de ordenador	10	16	8	8,3
Otros productos o servicios	22	33	25	29,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	43	33	33	35,0
Películas, música	15	17	17	14,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	13	16	20	16,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	19	18	18	16,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	2			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	5			

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				28,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,0
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				18,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				15,3
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				10,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				10,4
Material deportivo, ropa				32,1
Material formativo on line				6,3
Medicamentos				1,8
Otro software de ordenador				4,3
Otros productos o servicios				15,5
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				18,3
Películas, música				7,5
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				8,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				8,5

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				32,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				25,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				21,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				11,9
Material deportivo, ropa				36,7
Material formativo on line				7,2
Medicamentos				2,0
Otro software de ordenador				5,0
Otros productos o servicios				17,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				20,9
Películas, música				8,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,7
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				0,9
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				5,2
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		0	1	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		5	6	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		1	1	

Comercio electrónico en Castilla-La Mancha

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,1
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				5,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,5
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		1,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	3		
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	3		2,2
Me llegó con retraso	4	4		6,3
Problemas relacionados con el fraude	1	1		3,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	4	3		4,0
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	3		5,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	0		1,6
Otros	1	2		3,8
Total	7	8		9,0
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				21,3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				31,9
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				24,4
Me llegó con retraso				70,2
Problemas relacionados con el fraude				33,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				44,9
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				56,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				18,1
Otros				41,9

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			58	63,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		56	63	
Masculino		64	64	
Total	56	60	63	
Alguna vez				66,5
Últimos 12 meses				62,7
Últimos 3 meses				52,0
Último mes				37,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				70,9
Últimos 12 meses				66,9
Últimos 3 meses				55,4
Último mes				40,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				82,9
Último mes				60,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				37,6
Hace más de tres meses y menos de doce				10,7
Hace más de un año				3,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,3
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				40,1
En los últimos 12 meses	61	63		
Hace más de tres meses y menos de doce				11,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,3

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				60,0
Hace más de tres meses y menos de doce				17,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				22,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				23,6
Entre 3 y 5 veces				15,3
Entre 6 y 10 veces				7,4
Más de 10 veces				5,7
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				48,0
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	38	42	41	45,4
Entre 3 y 5 veces	38	37	34	29,5
Entre 6 y 10 veces	11	10	14	14,2
Más de 10 veces	14	11	10	10,9
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				57,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				61,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	77	84	90	91,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			29	27,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	46		50	44,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				29,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				20,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				21,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	29	27	35	32,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				8,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	17	18	18	12,6

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				11,9
De 51 a 100 euros				13,5
De 101 a 500 euros				17,3
De 501 a 1000 euros				4,8
Más de 1000 euros				3,2
Ns/Nc				1,3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				48,0
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	16	15	17	22,8
De 51 a 100 euros	24	25	29	25,9
De 101 a 500 euros	39	39	36	33,3
De 501 a 1000 euros	9	7	9	9,3
Más de 1000 euros	8	7	6	6,2
Ns/Nc	4	7	3	2,5
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	53	59	58	57,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	30	38	39	43,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	52	53	55	56,3
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	20	21	17	27,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	18	21	21	24,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	12	13	17	16,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	22	21	26	27,6
Material deportivo, ropa	42	49	56	52,5
Material formativo on line	7	10	10	13,7
Medicamentos	3	4	6	7,2
Otro software de ordenador	9	15	16	17,5
Otros productos o servicios	20	26	34	31,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	49	49	50	42,7
Películas, música	15	15	15	16,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	19	19	24	29,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	9	12	13	18,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	4			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	3			

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				36,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				27,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				35,3
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				15,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				17,3
Material deportivo, ropa				32,9
Material formativo on line				8,6
Medicamentos				4,5
Otro software de ordenador				11,0
Otros productos o servicios				19,5
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				26,8
Películas, música				10,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				18,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				11,4

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				38,5
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				28,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				37,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				18,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				16,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,3
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				18,4
Material deportivo, ropa				35,1
Material formativo on line				9,2
Medicamentos				4,8
Otro software de ordenador				11,7
Otros productos o servicios				20,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				28,5
Películas, música				10,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				20,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				12,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				9,8
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		3	5	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		6	9	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	3	

Comercio electrónico en Cataluña

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				3,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				10,4
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,3
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	2	1		2,1
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	1		2,9
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	2		2,1
Me llegó con retraso	3	6		5,6
Problemas relacionados con el fraude	2	1		2,2
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	4	3		4,7
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	2		3,7
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		1,1
Otros	1	0		1,7
Total	10	9		11,4
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				18,8
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				22,2
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				18,3
Me llegó con retraso				48,9
Problemas relacionados con el fraude				19,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				40,8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				32,2
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				9,5
Otros				14,8

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			36	62,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		51	30	
Masculino		61	70	
Total	46	56	50	
Alguna vez				61,5
Últimos 12 meses				61,5
Últimos 3 meses				51,6
Último mes				31,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				62,7
Últimos 12 meses				62,7
Últimos 3 meses				52,7
Último mes				32,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				83,9
Último mes				51,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				35,1
Hace más de tres meses y menos de doce				9,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				19,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				31,8
En los últimos 12 meses	58	64		
Hace más de tres meses y menos de doce				10,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				20,3
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				51,6
Hace más de tres meses y menos de doce				16,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				32,3
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				23,8

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 3 y 5 veces				1,1
Entre 6 y 10 veces				21,3
Más de 10 veces				5,4
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				48,4
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	14	39	43	46,0
Entre 3 y 5 veces	65	46	25	2,1
Entre 6 y 10 veces	8	14	9	41,3
Más de 10 veces	12	1	22	10,5
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				61,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				62,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	84	85	84	100,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			23	34,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	55		66	56,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				35,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				23,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				23,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	41	27	54	37,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				3,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				3,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	6	8	9	6,0

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				3,4
De 51 a 100 euros				25,6
De 101 a 500 euros				19,4
De 501 a 1000 euros				3,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				48,4
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	15	26	13	6,6
De 51 a 100 euros	14	36	19	49,7
De 101 a 500 euros	43	20	37	37,5
De 501 a 1000 euros	10	3	6	6,2
Más de 1000 euros	8	4	10	
Ns/Nc	10	11	15	
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	67	43	67	52,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35	46	36	40,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	50	24	61	46,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	35	16	27	48,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	19	15	14	36,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	6	12	9	16,0
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	18	18	19	36,7
Material deportivo, ropa	54	36	62	67,0
Material formativo on line	18	8	11	17,3
Medicamentos	0	0	0	3,5
Otro software de ordenador	2	3	21	12,7
Otros productos o servicios	30	17	37	51,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	40	34	74	53,5
Películas, música	7	18	30	25,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	18	9	21	17,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	20	5	27	14,9

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	1			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	12			
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	4			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				32,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				25,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				28,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				30,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				22,4
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				22,6
Material deportivo, ropa				41,2
Material formativo on line				10,6
Medicamentos				2,2
Otro software de ordenador				7,8
Otros productos o servicios				31,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				32,9
Películas, música				15,5
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,2
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				32,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				25,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				29,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				30,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				22,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				23,0
Material deportivo, ropa				42,0
Material formativo on line				10,8
Medicamentos				2,2
Otro software de ordenador				8,0
Otros productos o servicios				32,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				33,6
Películas, música				15,8

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,4
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				12,2
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				4,7
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		2	4	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		19	13	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		4	5	
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				12,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				5,0

Comercio electrónico en Ceuta

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	2	0		
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	5	0		3,9
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	0		
Me llegó con retraso	18	0		
Problemas relacionados con el fraude	0	0		3,9
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	10	0		5,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	7	0		3,9
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	0		
Otros	3	0		
Total	26	0		5,6
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				68,5
Problemas relacionados con el fraude				68,5
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				100,0
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				68,5

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			53	58,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		48	58	
Masculino		58	62	
Total	50	53	60	
Alguna vez				64,0
Últimos 12 meses				58,1
Últimos 3 meses				47,9
Último mes				35,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				71,3
Últimos 12 meses				64,7
Últimos 3 meses				53,3
Último mes				39,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				82,5
Último mes				60,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				35,1
Hace más de tres meses y menos de doce				10,2
Hace más de un año				5,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				39,1
En los últimos 12 meses	52	57		
Hace más de tres meses y menos de doce				11,3
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,2

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				60,5
Hace más de tres meses y menos de doce				17,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				22,0
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				22,4
Entre 3 y 5 veces				15,7
Entre 6 y 10 veces				5,1
Más de 10 veces				4,6
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				52,1
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	41	50	46	46,8
Entre 3 y 5 veces	36	30	35	32,8
Entre 6 y 10 veces	12	12	10	10,7
Más de 10 veces	11	9	10	9,6
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				53,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				59,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	90	84	86	92,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			25	18,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	50		47	31,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				18,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	40	40	38	31,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				7,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	6	13	15	12,3

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				12,7
De 51 a 100 euros				14,1
De 101 a 500 euros				14,2
De 501 a 1000 euros				3,3
Más de 1000 euros				2,3
Ns/Nc				1,4
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				52,1
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	21	19	19	26,5
De 51 a 100 euros	28	29	27	29,5
De 101 a 500 euros	34	33	38	29,6
De 501 a 1000 euros	10	7	5	6,9
Más de 1000 euros	6	4	4	4,7
Ns/Nc	1	8	6	2,9
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	62	51	53	49,0
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	36	38	41	42,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	47	46	46	48,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	29	19	22	26,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	23	20	23	19,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	14	18	15	19,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	24	27	25	24,5
Material deportivo, ropa	54	55	55	60,9
Material formativo on line	17	13	12	14,5
Medicamentos	2	5	2	3,6
Otro software de ordenador	10	17	15	10,3
Otros productos o servicios	33	30	33	34,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	51	41	43	37,1
Películas, música	15	15	15	18,5
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	13	11	18	28,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	21	17	19	19,6
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	3			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	8			

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	2			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				28,5
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				24,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				28,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				15,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				14,2
Material deportivo, ropa				35,3
Material formativo on line				8,4
Medicamentos				2,1
Otro software de ordenador				6,0
Otros productos o servicios				20,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				21,6
Películas, música				10,7
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				16,2
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				11,4

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				31,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				27,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				31,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,5
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				12,4
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				15,8
Material deportivo, ropa				39,4
Material formativo on line				9,4
Medicamentos				2,3
Otro software de ordenador				6,7
Otros productos o servicios				22,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				24,0
Películas, música				11,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				18,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				12,7
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,0
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				8,5
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				3,5
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		3	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		8	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	4	

Comercio electrónico en Comunidad Valenciana

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,2
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				9,4
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				3,9
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	2	2		0,8
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	2		1,3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	3		2,5
Me llegó con retraso	7	5		4,2
Problemas relacionados con el fraude	2	2		2,3
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	5	4		2,5
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	3		1,2
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	1		0,8
Otros	1	2		1,9
Total	13	10		7,0
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				11,3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				19,3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				35,9
Me llegó con retraso				60,2
Problemas relacionados con el fraude				32,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				35,4
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				16,6
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				12,1
Otros				27,0

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			46	53,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		46	54	
Masculino		47	48	
Total	40	46	51	
Alguna vez				54,7
Últimos 12 meses				52,8
Últimos 3 meses				43,2
Último mes				29,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				61,5
Últimos 12 meses				59,4
Últimos 3 meses				48,6
Último mes				33,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				81,8
Último mes				55,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				29,5
Hace más de tres meses y menos de doce				9,6
Hace más de un año				1,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,7
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				33,2
En los últimos 12 meses	48	52		
Hace más de tres meses y menos de doce				10,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,4

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				55,9
Hace más de tres meses y menos de doce				18,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				26,0
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				21,4
Entre 3 y 5 veces				14,5
Entre 6 y 10 veces				3,3
Más de 10 veces				4,0
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				56,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	39	43	41	49,6
Entre 3 y 5 veces	36	33	35	33,5
Entre 6 y 10 veces	15	15	13	7,6
Más de 10 veces	10	8	11	9,3
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				48,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				55,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	86	83	90	92,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			23	18,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	49		49	35,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				16,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				18,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	32	35	39	31,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				8,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	12	13	16	14,3

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				10,6
De 51 a 100 euros				16,0
De 101 a 500 euros				11,1
De 501 a 1000 euros				2,7
Más de 1000 euros				1,7
Ns/Nc				1,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				56,8
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	18	24	24	24,5
De 51 a 100 euros	32	31	30	37,0
De 101 a 500 euros	38	33	34	25,6
De 501 a 1000 euros	7	4	6	6,1
Más de 1000 euros	4	1	2	3,9
Ns/Nc	3	7	3	2,9
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	54	57	51	60,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	34	38	38	45,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	40	40	38	41,3
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	24	20	18	31,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	23	21	17	21,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	10	15	10	16,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	26	29	22	26,2
Material deportivo, ropa	59	67	72	64,2
Material formativo on line	12	15	8	16,5
Medicamentos	3	2	1	3,5
Otro software de ordenador	11	7	8	8,0
Otros productos o servicios	29	30	27	29,2
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	32	30	32	38,1
Películas, música	15	15	12	9,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	12	11	13	20,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	16	23	19	21,6
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	1			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	5			

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				31,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				24,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				21,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				16,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,4
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				13,9
Material deportivo, ropa				33,9
Material formativo on line				8,7
Medicamentos				1,9
Otro software de ordenador				4,2
Otros productos o servicios				15,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				20,1
Películas, música				5,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				10,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				11,4

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				35,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				27,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				24,5
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				18,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				15,6
Material deportivo, ropa				38,2
Material formativo on line				9,8
Medicamentos				2,1
Otro software de ordenador				4,7
Otros productos o servicios				17,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				22,6
Películas, música				5,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				12,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				3,5
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,8
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		1	1	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		5	6	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	2	

Comercio electrónico en Extremadura

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				3,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				3,2
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	0		1,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	1		2,7
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	1		1,1
Me llegó con retraso	4	3		5,6
Problemas relacionados con el fraude	4	1		2,2
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	1	1		3,8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	3	1		2,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	0		1,3
Otros	1	1		2,1
Total	9	6		6,3
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				30,1
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				43,0
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				17,5
Me llegó con retraso				88,6
Problemas relacionados con el fraude				35,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				60,8
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				32,7
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				21,1
Otros				33,1

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			47	50,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		44	51	
Masculino		50	54	
Total	44	47	52	
Alguna vez				54,4
Últimos 12 meses				50,0
Últimos 3 meses				39,2
Último mes				27,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				64,1
Últimos 12 meses				58,9
Últimos 3 meses				46,2
Último mes				32,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				78,4
Último mes				54,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				27,2
Hace más de tres meses y menos de doce				10,8
Hace más de un año				4,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				32,1
En los últimos 12 meses	51	52		
Hace más de tres meses y menos de doce				12,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,1

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				54,5
Hace más de tres meses y menos de doce				21,6
Hace más de un mes y menos de tres meses				23,9
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				15,8
Entre 3 y 5 veces				14,4
Entre 6 y 10 veces				5,7
Más de 10 veces				3,3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				60,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	38	53	40	40,2
Entre 3 y 5 veces	36	27	37	36,9
Entre 6 y 10 veces	16	12	13	14,4
Más de 10 veces	9	9	11	8,5
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				44,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				51,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	84	87	85	87,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			27	18,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	45		58	35,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				21,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				16,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				19,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	38	38	44	33,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				8,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	11	14	17	15,0

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				7,6
De 51 a 100 euros				10,9
De 101 a 500 euros				14,6
De 501 a 1000 euros				3,6
Más de 1000 euros				0,9
Ns/Nc				1,6
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				60,8
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	17	20	18	19,3
De 51 a 100 euros	25	27	27	27,8
De 101 a 500 euros	40	34	38	37,2
De 501 a 1000 euros	9	12	9	9,3
Más de 1000 euros	8	2	4	2,3
Ns/Nc	1	5	5	4,2
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	58	51	53	47,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	39	38	48	45,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	47	48	48	37,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	30	22	24	30,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	24	23	23	19,4
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	14	13	19	17,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	32	29	29	27,6
Material deportivo, ropa	60	52	64	60,5
Material formativo on line	15	15	14	12,0
Medicamentos	3	2	3	1,4
Otro software de ordenador	12	10	12	12,1
Otros productos o servicios	27	34	32	27,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	47	42	44	34,9
Películas, música	18	12	16	17,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	14	14	15	24,5
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	15	18	20	17,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	4			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	8			

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				23,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				18,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				15,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				9,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				13,8
Material deportivo, ropa				30,2
Material formativo on line				6,0
Medicamentos				0,7
Otro software de ordenador				6,0
Otros productos o servicios				13,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				17,4
Películas, música				8,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				12,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				8,6

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				28,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				27,0
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				22,0
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,4
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,4
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				16,3
Material deportivo, ropa				35,7
Material formativo on line				7,1
Medicamentos				0,9
Otro software de ordenador				7,1
Otros productos o servicios				16,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				20,6
Películas, música				10,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				14,5
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				10,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,4
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,7
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		3	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		10	7	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	3	

Comercio electrónico en Galicia

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,7
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,0
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	0	3		0,7
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	2		1,7
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	3		2,4
Me llegó con retraso	3	5		4,3
Problemas relacionados con el fraude	2	2		1,8
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	2	3		2,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	1	1		2,4
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	0		0,9
Otros	0	1		1,8
Total	8	9		7,5
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				9,3
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				22,2
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				31,7
Me llegó con retraso				57,0
Problemas relacionados con el fraude				24,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				33,9
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				32,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				11,8
Otros				24,3

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			62	68,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		63	63	
Masculino		65	68	
Total	60	64	66	
Alguna vez				70,8
Últimos 12 meses				68,2
Últimos 3 meses				55,6
Último mes				40,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				64,1
Últimos 12 meses				75,0
Últimos 3 meses				58,9
Último mes				43,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				81,5
Último mes				59,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				40,8
Hace más de tres meses y menos de doce				12,6
Hace más de un año				2,6
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				43,2
En los últimos 12 meses	62	66		
Hace más de tres meses y menos de doce				13,3
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,6

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				59,9
Hace más de tres meses y menos de doce				18,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				21,6
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				22,0
Entre 3 y 5 veces				18,8
Entre 6 y 10 veces				8,4
Más de 10 veces				6,3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				44,4
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	40	45	41	39,7
Entre 3 y 5 veces	34	33	32	33,9
Entre 6 y 10 veces	16	12	12	15,2
Más de 10 veces	10	10	14	11,3
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				63,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				67,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	86	84	89	93,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			32	27,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	54		51	40,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				29,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				21,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				22,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	43	36	39	31,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				10,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				11,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	11	27	17	15,6

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				11,4
De 51 a 100 euros				14,5
De 101 a 500 euros				19,0
De 501 a 1000 euros				5,2
Más de 1000 euros				3,7
Ns/Nc				2,0
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				44,4
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	16	18	21	20,4
De 51 a 100 euros	28	25	25	26,0
De 101 a 500 euros	37	35	33	34,1
De 501 a 1000 euros	10	9	9	9,4
Más de 1000 euros	6	5	6	6,6
Ns/Nc	3	7	6	3,5
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	65	63	63	64,1
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	34	37	43	45,3
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	63	63	64	63,1
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	21	21	20	25,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	24	24	24	21,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	12	15	15	16,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	29	31	30	28,4
Material deportivo, ropa	49	51	53	53,2
Material formativo on line	14	12	14	15,8
Medicamentos	3	4	4	7,6
Otro software de ordenador	10	17	15	17,7
Otros productos o servicios	20	33	29	34,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	57	55	55	57,6
Películas, música	16	18	17	17,0
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	21	24	28	35,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	15	18	17	20,4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	4			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	6			

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				43,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				30,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				43,0
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				17,5
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				14,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,5
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				19,4
Material deportivo, ropa				36,3
Material formativo on line				10,8
Medicamentos				5,2
Otro software de ordenador				12,1
Otros productos o servicios				23,7
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				39,3
Películas, música				11,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				24,5
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				13,9

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				46,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				32,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				45,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				18,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				15,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				12,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				20,5
Material deportivo, ropa				38,4
Material formativo on line				11,4
Medicamentos				5,5
Otro software de ordenador				12,8
Otros productos o servicios				25,2
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				41,6
Películas, música				12,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				25,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				14,7
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				4,6
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				11,0
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				3,0
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		4	6	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		8	11	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	3	

Comercio electrónico en Madrid (Comunidad de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				4,9
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				11,7
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				3,2
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		1,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	2		1,5
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	2		3,3
Me llegó con retraso	3	4		6,0
Problemas relacionados con el fraude	2	1		1,7
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	4	2		3,0
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	2		1,8
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	1		1,2
Otros	1	2		1,4
Total	8	8		8,8
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				15,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				17,4
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				37,8
Me llegó con retraso				67,7
Problemas relacionados con el fraude				19,5
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				33,5
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				20,1
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				13,1
Otros				15,7

Comercio electrónico en Melilla

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			49	31,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		50	41	
Masculino		65	64	
Total	44	57	53	
Alguna vez				34,5
Últimos 12 meses				30,7
Últimos 3 meses				23,8
Último mes				14,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				39,4
Últimos 12 meses				35,1
Últimos 3 meses				27,1
Último mes				16,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				77,3
Último mes				47,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				14,6
Hace más de tres meses y menos de doce				7,0
Hace más de un año				3,8
Hace más de un mes y menos de tres meses				9,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				16,6
En los últimos 12 meses	40	58		
Hace más de tres meses y menos de doce				8,0
Hace más de un mes y menos de tres meses				10,5

Comercio electrónico en Melilla

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				47,4
Hace más de tres meses y menos de doce				22,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				29,9
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				10,2
Entre 3 y 5 veces				3,6
Entre 6 y 10 veces				2,3
Más de 10 veces				7,8
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				76,2
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	51	53	64	42,8
Entre 3 y 5 veces	44	17	28	15,0
Entre 6 y 10 veces	6	30	4	9,5
Más de 10 veces	0	0	5	32,7
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				28,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				32,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	92	65	81	91,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			19	10,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	32		39	33,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				11,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				13,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				15,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	32	22	27	42,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				2,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				2,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	12	24	7	6,5

Comercio electrónico en Melilla

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				3,3
De 51 a 100 euros				9,2
De 101 a 500 euros				5,6
De 501 a 1000 euros				2,4
Más de 1000 euros				1,0
Ns/Nc				2,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				76,2
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	22	23	13	14,0
De 51 a 100 euros	22	19	29	38,9
De 101 a 500 euros	26	53	35	23,7
De 501 a 1000 euros	23	1	4	10,0
Más de 1000 euros	0	0	7	4,3
Ns/Nc	7	4	12	9,1
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	61	35	41	50,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	19	22	44	50,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	51	23	24	18,9
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	10	30	21	37,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	27	13	25	35,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	12	24	28	25,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	18	31	24	20,1
Material deportivo, ropa	39	49	47	66,9
Material formativo on line	12	31	12	28,1
Medicamentos	0	9	8	8,7
Otro software de ordenador	13	31	11	16,5
Otros productos o servicios	26	38	21	29,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	68	56	61	62,0
Películas, música	2	16	12	3,6
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	0	9	4	14,0
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	21	22	14	22,5
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	0			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	1			

Comercio electrónico en Melilla

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	0			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				15,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				15,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				5,8
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				11,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				10,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				7,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				6,2
Material deportivo, ropa				20,6
Material formativo on line				8,6
Medicamentos				2,7
Otro software de ordenador				5,1
Otros productos o servicios				9,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				19,0
Películas, música				1,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				4,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				6,9
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				17,6
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				17,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				6,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				13,3
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				12,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				7,1
Material deportivo, ropa				23,5
Material formativo on line				9,9
Medicamentos				3,1
Otro software de ordenador				5,8
Otros productos o servicios				10,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				21,8
Películas, música				1,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				4,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				7,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				

Comercio electrónico en Melilla

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,8
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		0	2	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		0	1	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		0	4	
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,7
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,6
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	0	2		
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	2		3,6
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	2		
Me llegó con retraso	2	4		11,2
Problemas relacionados con el fraude	0	0		4,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	6	4		3,6
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	0	8		
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	2		3,6
Otros	0	0		10,2
Total	8	8		17,8
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Me llegó con retraso				62,9
Problemas relacionados con el fraude				25,8
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				20,3
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				20,3
Otros				57,4

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			48	52,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		45	51	
Masculino		54	53	
Total	41	50	52	
Alguna vez				55,1
Últimos 12 meses				51,6
Últimos 3 meses				38,4
Último mes				26,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				61,2
Últimos 12 meses				57,4
Últimos 3 meses				42,6
Último mes				28,9
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				74,3
Último mes				50,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				26,0
Hace más de tres meses y menos de doce				13,3
Hace más de un año				3,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				28,9
En los últimos 12 meses	44	51		
Hace más de tres meses y menos de doce				14,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,7

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				50,4
Hace más de tres meses y menos de doce				25,7
Hace más de un mes y menos de tres meses				23,9
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				18,0
Entre 3 y 5 veces				13,7
Entre 6 y 10 veces				4,1
Más de 10 veces				2,5
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				61,6
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	46	48	46	47,0
Entre 3 y 5 veces	33	34	37	35,7
Entre 6 y 10 veces	11	7	8	10,8
Más de 10 veces	10	11	10	6,5
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				46,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				51,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	82	79	82	89,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			20	16,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	44		41	31,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				17,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				15,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				16,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	40	41	36	29,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				5,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				6,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	8	12	19	10,5

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				10,1
De 51 a 100 euros				9,5
De 101 a 500 euros				14,3
De 501 a 1000 euros				2,9
Más de 1000 euros				0,8
Ns/Nc				0,9
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				61,6
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	21	29	22	26,3
De 51 a 100 euros	30	29	27	24,7
De 101 a 500 euros	37	30	40	37,2
De 501 a 1000 euros	6	3	4	7,4
Más de 1000 euros	6	3	3	2,1
Ns/Nc	1	5	4	2,3
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	51	48	43	44,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	29	34	38	39,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	37	43	39	35,5
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	31	23	18	24,1
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	27	21	21	17,8
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	14	10	18	13,8
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	23	24	20	17,6
Material deportivo, ropa	58	58	57	53,8
Material formativo on line	12	11	7	10,5
Medicamentos	2	2	4	4,2
Otro software de ordenador	11	11	11	9,8
Otros productos o servicios	24	29	30	29,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	38	32	29	26,9
Películas, música	13	11	15	12,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	12	16	13	17,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	16	12	11	12,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	1			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	6			

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	0			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				22,8
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				20,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				18,3
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				12,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				9,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				7,1
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				9,1
Material deportivo, ropa				27,8
Material formativo on line				5,4
Medicamentos				2,1
Otro software de ordenador				5,1
Otros productos o servicios				15,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				13,9
Películas, música				6,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				8,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				6,6

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				25,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,7
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				20,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				13,8
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				10,2
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				7,9
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				10,1
Material deportivo, ropa				30,9
Material formativo on line				6,0
Medicamentos				2,4
Otro software de ordenador				5,6
Otros productos o servicios				17,0
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				15,4
Películas, música				7,0
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				9,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				7,4
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,0
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,2
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		2	2	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		7	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	2	

Comercio electrónico en Murcia (Región de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				1,1
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,9
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				2,5
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		0,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	1		1,3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	2		0,4
Me llegó con retraso	5	4		3,6
Problemas relacionados con el fraude	2	2		1,7
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	7	3		3,3
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	3		3,6
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		1,3
Otros	2	1		1,9
Total	12	8		5,9
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				15,7
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				22,1
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				7,5
Me llegó con retraso				61,8
Problemas relacionados con el fraude				28,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				56,7
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				61,3
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				21,2
Otros				32,9

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			61	65,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		63	62	
Masculino		66	71	
Total	57	65	66	
Alguna vez				69,6
Últimos 12 meses				64,7
Últimos 3 meses				54,7
Último mes				40,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				73,2
Últimos 12 meses				68,0
Últimos 3 meses				57,6
Último mes				42,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				84,6
Último mes				62,1
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				40,2
Hace más de tres meses y menos de doce				10,0
Hace más de un año				4,9
Hace más de un mes y menos de tres meses				14,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				42,2
En los últimos 12 meses	63	68		
Hace más de tres meses y menos de doce				10,5
Hace más de un mes y menos de tres meses				15,3

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				62,1
Hace más de tres meses y menos de doce				15,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				22,5
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				24,3
Entre 3 y 5 veces				17,0
Entre 6 y 10 veces				8,2
Más de 10 veces				5,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				45,3
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	49	44	50	44,4
Entre 3 y 5 veces	29	40	31	31,1
Entre 6 y 10 veces	12	8	12	15,0
Más de 10 veces	9	8	8	9,4
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				62,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				65,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	90	91	92	95,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			31	23,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	50		51	36,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				24,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				19,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	32	38	29	30,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				7,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	11	14	14	11,4

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				9,6
De 51 a 100 euros				15,2
De 101 a 500 euros				20,4
De 501 a 1000 euros				5,0
Más de 1000 euros				2,2
Ns/Nc				2,3
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				45,3
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	17	19	15	17,6
De 51 a 100 euros	32	28	26	27,8
De 101 a 500 euros	35	37	38	37,3
De 501 a 1000 euros	7	6	9	9,1
Más de 1000 euros	7	5	6	4,0
Ns/Nc	1	5	6	4,2
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	55	59	60	65,4
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35	46	38	45,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	49	47	48	53,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	24	22	19	30,0
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	25	22	18	17,5
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	14	12	12	16,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	24	26	25	26,0
Material deportivo, ropa	59	68	65	59,5
Material formativo on line	10	11	8	11,8
Medicamentos	4	3	5	3,1
Otro software de ordenador	11	12	9	11,1
Otros productos o servicios	25	40	28	31,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	48	50	56	43,4
Películas, música	13	9	11	16,3
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	16	17	18	23,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	14	17	15	18,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	3			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	4			

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				42,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				29,4
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				34,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				19,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				10,5
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				16,8
Material deportivo, ropa				38,5
Material formativo on line				7,6
Medicamentos				2,0
Otro software de ordenador				7,2
Otros productos o servicios				20,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				28,1
Películas, música				10,5
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				15,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				11,7

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				44,5
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				30,9
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				36,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				20,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,9
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				11,0
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				17,7
Material deportivo, ropa				40,5
Material formativo on line				8,0
Medicamentos				2,1
Otro software de ordenador				7,5
Otros productos o servicios				21,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				29,5
Películas, música				11,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				16,1
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				12,3
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,3
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,3
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,0
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		4	4	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		7	7	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	1	

Comercio electrónico en Navarra (Comunidad Foral de)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,7
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,0
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		2,2
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	2	2		2,7
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	1	3		3,0
Me llegó con retraso	3	5		5,6
Problemas relacionados con el fraude	0	2		3,2
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	5		2,5
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	4		3,5
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	2		1,9
Otros	1	2		2,5
Total	7	9		8,5
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				26,0
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				31,3
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				35,8
Me llegó con retraso				65,2
Problemas relacionados con el fraude				37,6
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				29,1
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				41,0
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				22,2
Otros				29,2

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			58	62,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		58	64	
Masculino		62	62	
Total	58	60	63	
Alguna vez				68,0
Últimos 12 meses				61,7
Últimos 3 meses				48,6
Último mes				36,2
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				74,2
Últimos 12 meses				67,3
Últimos 3 meses				53,0
Último mes				39,5
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				78,8
Último mes				58,7
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				36,2
Hace más de tres meses y menos de doce				13,1
Hace más de un año				6,3
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,4
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				39,5
En los últimos 12 meses	61	61		
Hace más de tres meses y menos de doce				14,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				13,5

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				58,7
Hace más de tres meses y menos de doce				21,2
Hace más de un mes y menos de tres meses				20,1
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				21,5
Entre 3 y 5 veces				13,9
Entre 6 y 10 veces				7,1
Más de 10 veces				6,2
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				51,4
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	36	44	41	44,3
Entre 3 y 5 veces	40	34	36	28,5
Entre 6 y 10 veces	16	9	9	14,6
Más de 10 veces	8	14	13	12,7
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				57,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				62,7
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	89	86	91	93,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			29	25,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	53		50	40,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				27,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				18,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				20,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	34	31	33	30,1
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				8,8
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				9,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	10	15	18	14,2

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				7,1
De 51 a 100 euros				13,5
De 101 a 500 euros				19,3
De 501 a 1000 euros				4,7
Más de 1000 euros				2,6
Ns/Nc				1,4
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				51,4
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	15	16	16	14,6
De 51 a 100 euros	27	26	23	27,8
De 101 a 500 euros	40	37	41	39,7
De 501 a 1000 euros	7	9	8	9,7
Más de 1000 euros	7	5	8	5,3
Ns/Nc	4	7	6	3,0
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	65	63	61	65,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35	44	42	44,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	56	53	50	52,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	26	25	15	27,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	28	20	19	17,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	10	14	10	13,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	30	25	25	22,8
Material deportivo, ropa	61	61	65	60,2
Material formativo on line	11	8	9	9,9
Medicamentos	3	4	5	5,2
Otro software de ordenador	12	13	12	9,1
Otros productos o servicios	23	25	28	32,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	52	44	49	44,1
Películas, música	18	15	11	13,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	18	25	22	26,4
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	16	14	13	14,9
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	5			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	8			

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	1			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				40,7
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				27,6
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				32,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				16,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				10,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				8,4
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				14,1
Material deportivo, ropa				37,1
Material formativo on line				6,1
Medicamentos				3,2
Otro software de ordenador				5,6
Otros productos o servicios				19,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				27,2
Películas, música				8,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				16,3
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				9,2

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				44,3
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				30,1
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				35,1
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				18,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				11,7
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				9,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				15,4
Material deportivo, ropa				40,5
Material formativo on line				6,6
Medicamentos				3,5
Otro software de ordenador				6,1
Otros productos o servicios				21,6
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				29,7
Películas, música				8,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				17,8
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				10,0
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,2
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				6,6
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,2
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		6	4	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		9	8	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		1	2	

Comercio electrónico en País Vasco

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				7,2
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,3
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	1	1		0,9
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	0	1		1,6
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	2	3		2,5
Me llegó con retraso	3	4		4,2
Problemas relacionados con el fraude	2	1		1,9
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	2	4		3,3
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	0	1		2,6
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	0	1		0,8
Otros	1	1		1,5
Total	8	8		7,2
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				12,8
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				22,8
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				34,9
Me llegó con retraso				58,2
Problemas relacionados con el fraude				25,9
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				45,3
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				36,2
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				10,7
Otros				21,1

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)			55	56,0
Frecuencia comercio electrónico				
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población total)				
Total				
Femenino		54	58	
Masculino		60	62	
Total	53	57	60	
Alguna vez				61,8
Últimos 12 meses				55,8
Últimos 3 meses				42,2
Último mes				30,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alguna vez				68,8
Últimos 12 meses				62,1
Últimos 3 meses				46,9
Último mes				34,0
Personas que han comprado alguna vez por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alguna vez				100,0
Últimos 12 meses				100,0
Últimos 3 meses				75,6
Último mes				54,8
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En el último mes				30,6
Hace más de tres meses y menos de doce				13,6
Hace más de un año				6,0
Hace más de un mes y menos de tres meses				11,6
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En el último mes				34,0
En los últimos 12 meses	51	60		
Hace más de tres meses y menos de doce				15,1
Hace más de un mes y menos de tres meses				12,9

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
En el último mes				54,8
Hace más de tres meses y menos de doce				24,4
Hace más de un mes y menos de tres meses				20,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				21,3
Entre 3 y 5 veces				14,4
Entre 6 y 10 veces				3,1
Más de 10 veces				3,4
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				57,8
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces	47	54	44	50,4
Entre 3 y 5 veces	35	26	37	34,3
Entre 6 y 10 veces	8	15	9	7,3
Más de 10 veces	11	6	10	8,0
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre el total de personas)				52,0
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				57,9
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de vendedores nacionales (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)	88	81	87	93,2
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)			24	20,3
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	45		44	36,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				22,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				17,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				19,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	28	25	37	31,6
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				7,5
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				8,4
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)	10	20	16	13,5

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				8,8
De 51 a 100 euros				14,3
De 101 a 500 euros				15,7
De 501 a 1000 euros				1,4
Más de 1000 euros				1,3
Ns/Nc				0,8
No ha comprado a través de Internet en los últimos 3 meses				57,8
Gasto en compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Menos de 50 euros	19	23	19	20,8
De 51 a 100 euros	26	28	30	33,8
De 101 a 500 euros	43	33	36	37,2
De 501 a 1000 euros	9	4	8	3,3
Más de 1000 euros	2	5	2	3,1
Ns/Nc	1	6	6	1,8
Tipo de producto				
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	54	53	53	57,2
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	33	33	40	36,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	40	44	41	42,6
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	25	21	17	26,7
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	21	20	20	16,6
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	6	11	10	10,0
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	23	26	28	22,4
Material deportivo, ropa	55	54	59	55,2
Material formativo on line	13	11	10	12,2
Medicamentos	3	3	5	4,8
Otro software de ordenador	7	12	7	8,7
Otros productos o servicios	26	29	28	32,8
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	40	40	42	35,1
Películas, música	9	9	13	14,2
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	17	11	17	20,7
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	14	14	14	12,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera	3			
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio	4			

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros	0			
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				31,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				20,2
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				23,7
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				14,9
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				9,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				5,6
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				12,5
Material deportivo, ropa				30,8
Material formativo on line				6,8
Medicamentos				2,7
Otro software de ordenador				4,8
Otros productos o servicios				18,3
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				19,6
Películas, música				7,9
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				11,6
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				6,7

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				35,5
Bienes para el hogar (de tipo duradero)				22,5
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				26,4
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				16,6
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				10,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones				6,2
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				13,9
Material deportivo, ropa				34,2
Material formativo on line				7,6
Medicamentos				3,0
Otro software de ordenador				5,4
Otros productos o servicios				20,4
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)				21,8
Películas, música				8,8
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				12,9
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				7,5
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,5
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				4,0
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,1
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera		3	3	
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio		4	4	
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros		2	2	

Comercio electrónico en Rioja (La)

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				2,8
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				4,5
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				1,2
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados	2	0		1,4
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales	1	1		2,5
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago	0	2		3,7
Me llegó con retraso	4	4		5,2
Problemas relacionados con el fraude	2	1		3,0
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados	3	2		3,9
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación	2	1		2,3
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España	1	0		2,1
Otros	1	1		1,4
Total	7	6		8,3
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de internautas compradores que han tenido problemas en la compra por Internet)				
Costes finales mayores de los indicados				16,6
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				29,8
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				44,6
Me llegó con retraso				62,1
Problemas relacionados con el fraude				35,8
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				46,5
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				27,5
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				24,7
Otros				16,4

Indicadores de comercio electrónico para los países de la UE 28

Evolución del comercio electrónico por países de la UE 28

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Ventas comercio electrónico				
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas que tienen página Web)				
Alemania	19	25	19	
Austria	27	25	25	26
Bélgica	28	28	28	30
Bulgaria	26	26	28	26
Chipre	18	16	16	15
Croacia	20	18	20	21
Dinamarca	34	34	34	36
Eslovaquia	30	29	31	31
Eslovenia	18	19	19	21
España	21	19	19	20
Estonia	19	20	22	23
Finlandia	22	26	27	
Francia	26	27	27	27
Grecia	28	30	21	27
Holanda	40	39	38	37
Hungría	29	29	30	30
Irlanda	34	34	36	35
Italia	19	21	21	20
Letonia	27	16	14	14
Lituania	22	29	25	27
Luxemburgo	19	19	23	20
Malta	38	40	45	41
Polonia	20	20	21	19
Portugal	16	16	16	18
Reino Unido	23	23	25	28
República Checa	39	39	34	39
Rumanía	37	40	42	36
Suecia	39	39	39	32
UE 28	24	26	24	26

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas)				
Alemania	17	22	16	
Austria	23	22	22	24
Bélgica	23	23	23	26
Bulgaria	13	13	14	13
Chipre	14	12	12	11
Croacia	14	13	14	15
Dinamarca	32	32	33	33
Eslovaquia	23	23	23	23
Eslovenia	15	16	16	18
España	16	15	15	15
Estonia	15	15	17	19
Finlandia	21	25	26	
Francia	18	18	18	19
Grecia	18	19	14	16
Holanda	35	33	36	34
Hungría	20	20	20	19
Irlanda	26	25	29	27
Italia	14	15	15	14
Letonia	17	10	9	9
Lituania	17	23	20	22
Luxemburgo	15	16	19	16
Malta	31	32	37	34
Polonia	14	13	14	13
Portugal	10	11	10	11
Reino Unido	19	20	21	24
República Checa	32	32	28	32
Rumanía	16	18	19	17
Suecia	35	36	36	28
UE 28	18	20	19	20

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han recibido pedidos en línea (% de empresas que han recibido pedidos de comercio electrónico durante el último año)				
Alemania	92	94	92	90
Austria	79	81	78	80
Bélgica	94	94	96	97
Bulgaria	63	69	71	68
Chipre	94	93	86	91
Croacia	100	99	100	100
Dinamarca	96	94	100	100
Eslovaquia	80	86	82	81
Eslovenia	69	75	70	72
España	93	94	93	92
Estonia	86	83	82	84
Finlandia	84	85	86	81
Francia	79	80	87	85
Grecia	84	89	92	86
Holanda	65	62	63	79
Hungría	81	83	83	87
Irlanda	100	91	88	91
Italia	69	66	71	71
Letonia	82	90	82	82
Lituania	95	97	96	94
Luxemburgo	63	64	77	67
Malta	88	86	94	98
Polonia	86	87	90	87
Portugal	99	98	98	97
Reino Unido	90	89	91	95
República Checa	100	100	98	98
Rumanía	100	95	98	98
Suecia	95	94	96	95
UE 28	87	87	88	89

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han recibido pedidos en línea (% sobre el total de empresas)				
Alemania	26	24	20	18
Austria	15	17	14	20
Bélgica	24	24	29	30
Bulgaria	5	7	6	7
Chipre	13	12	12	13
Croacia	19	18	18	22
Dinamarca	28	29	32	34
Eslovaquia	12	15	13	12
Eslovenia	14	18	18	18
España	19	20	19	19
Estonia	16	16	16	18
Finlandia	18	21	21	23
Francia	17	17	16	16
Grecia	10	11	11	9
Holanda	16	16	17	22
Hungría	12	13	13	13
Irlanda	30	30	31	36
Italia	8	8	10	10
Letonia	8	11	11	11
Lituania	19	22	22	24
Luxemburgo	9	8	12	9
Malta	20	17	21	23
Polonia	11	10	13	14
Portugal	19	18	19	16
Reino Unido	19	20	20	25
República Checa	27	24	24	29
Rumanía	7	8	9	12
Suecia	27	29	30	31
UE 28	18	18	17	18

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que venden por Internet (al menos 1% del total de ventas)				
Alemania	26	24	20	18
Austria	15	17	14	20
Bélgica	24	24	29	30
Bulgaria	5	7	6	7
Chipre	13	12	12	13
Croacia	19	18	18	22
Dinamarca	28	29	32	34
Eslovaquia	12	15	13	12
Eslovenia	14	18	18	18
España	18	20	19	19
Estonia	16	16	16	18
Finlandia	18	21	21	23
Francia	17	17	16	16
Grecia	10	11	11	9
Holanda	16	16	17	22
Hungría	12	13	13	13
Irlanda	30	30	31	36
Italia	8	8	10	10
Letonia	8	11	11	11
Lituania	19	22	22	24
Luxemburgo	9	8	12	9
Malta	20	17	21	23
Polonia	11	10	13	14
Portugal	19	18	19	16
Reino Unido	19	20	20	25
República Checa	27	24	24	29
Rumanía	7	8	9	12
Suecia	27	29	30	31
UE 28	18	18	17	18

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Ventas comercio electrónico (Webs o Apps)				
Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas por plataforma (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)				
por su página web o app				
Alemania				89
Austria				89
Bélgica				93
Bulgaria				81
Chipre				92
Croacia				93
Dinamarca				91
Eslovaquia				98
Eslovenia				71
España				90
Estonia				97
Finlandia				96
Francia				90
Grecia				87
Holanda				93
Hungría				96
Irlanda				90
Italia				76
Letonia				90
Lituania				82
Luxemburgo				75
Malta				94
Polonia				85
Portugal				94
Reino Unido				87
República Checa				95
Rumanía				97
Suecia				94
UE 28				88

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
por un marketplace				
Alemania				51
Austria				50
Bélgica				29
Bulgaria				39
Chipre				41
Croacia				15
Dinamarca				18
Eslovaquia				30
Eslovenia				42
España				37
Estonia				23
Finlandia				13
Francia				36
Grecia				40
Holanda				35
Hungría				21
Irlanda				33
Italia				61
Letonia				28
Lituania				43
Luxemburgo				32
Malta				26
Polonia				49
Portugal				39
Reino Unido				41
República Checa				17
Rumanía				13
Suecia				20
UE 28				40

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Destino geográfico ventas				
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre el total de empresas)				
Alemania		12		10
Austria		14		15
Bélgica		13		16
Bulgaria		3		3
Chipre		9		9
Croacia		9		11
Dinamarca		10		11
Eslovaquia		8		7
Eslovenia		12		13
España		7		8
Estonia		9		10
Finlandia		6		9
Francia		8		7
Grecia		7		4
Holanda		12		13
Hungría		6		6
Irlanda		17		18
Italia		6		7
Letonia		5		7
Lituania		13		13
Luxemburgo		8		8
Malta		11		13
Polonia		4		6
Portugal		8		8
Reino Unido		9		8
República Checa		13		16
Rumanía		2		6
Suecia		10		11
UE 28		9		9

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)				
Alemania		46		51
Austria		67		62
Bélgica		49		53
Bulgaria		33		30
Chipre		71		63
Croacia		48		48
Dinamarca		32		33
Eslovaquia		46		48
Eslovenia		50		52
España		35		37
Estonia		45		46
Finlandia		27		32
Francia		38		36
Grecia		54		38
Holanda		45		49
Hungría		36		38
Irlanda		53		47
Italia		51		47
Letonia		40		49
Lituania		55		51
Luxemburgo		64		61
Malta		55		55
Polonia		38		37
Portugal		46		49
Reino Unido		41		32
República Checa		54		54
Rumanía		23		51
Suecia		33		33
UE 28		43		43

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre el total de empresas)				
Alemania		7		5
Austria		8		9
Bélgica		4		7
Bulgaria		2		2
Chipre		8		7
Croacia		6		8
Dinamarca		6		7
Eslovaquia		3		2
Eslovenia		4		5
España		4		5
Estonia		4		5
Finlandia		4		5
Francia		5		4
Grecia		5		3
Holanda		5		5
Hungría		3		3
Irlanda		13		12
Italia		4		5
Letonia		3		4
Lituania		7		7
Luxemburgo		3		3
Malta		8		10
Polonia		2		3
Portugal		6		6
Reino Unido		7		6
República Checa		4		5
Rumanía		1		2
Suecia		6		7
UE 28		5		5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)				
Alemania		29		24
Austria		36		36
Bélgica		17		23
Bulgaria		18		18
Chipre		60		51
Croacia		31		34
Dinamarca		19		20
Eslovaquia		17		16
Eslovenia		15		22
España		20		23
Estonia		20		24
Finlandia		15		18
Francia		23		23
Grecia		38		26
Holanda		19		20
Hungría		18		17
Irlanda		39		32
Italia		32		32
Letonia		27		30
Lituania		29		27
Luxemburgo		25		21
Malta		44		40
Polonia		18		19
Portugal		33		38
Reino Unido		31		24
República Checa		18		18
Rumanía		7		14
Suecia		21		22
UE 28		26		24

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre el total de empresas)				
Alemania		24		19
Austria		21		24
Bélgica		23		29
Bulgaria		10		10
Chipre		12		13
Croacia		17		20
Dinamarca		28		32
Eslovaquia		17		14
Eslovenia		20		22
España		21		21
Estonia		18		20
Finlandia		24		28
Francia		21		19
Grecia		12		11
Holanda		25		26
Hungría		15		14
Irlanda		31		38
Italia		12		14
Letonia		12		13
Lituania		22		24
Luxemburgo		11		12
Malta		17		22
Polonia		11		15
Portugal		17		16
Reino Unido		22		26
República Checa		23		29
Rumanía		6		10
Suecia		29		32
UE 28		20		20

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)				
Alemania		95		93
Austria		98		98
Bélgica		91		97
Bulgaria		96		94
Chipre		91		93
Croacia		94		89
Dinamarca		92		95
Eslovaquia		93		95
Eslovenia		81		88
España		99		99
Estonia		97		96
Finlandia		98		97
Francia		99		99
Grecia		99		99
Holanda		98		97
Hungría		96		96
Irlanda		93		98
Italia		97		98
Letonia		97		93
Lituania		96		94
Luxemburgo		86		85
Malta		90		92
Polonia		98		98
Portugal		94		97
Reino Unido		99		99
República Checa		97		98
Rumanía		72		87
Suecia		95		97
UE 28		96		96

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre el total de empresas)				
Alemania		7		5
Austria		8		9
Bélgica		4		7
Bulgaria		2		2
Chipre		8		7
Croacia		5		7
Dinamarca		5		7
Eslovaquia		3		2
Eslovenia		3		5
España		4		5
Estonia		4		5
Finlandia		4		5
Francia		5		4
Grecia		5		3
Holanda		5		5
Hungría		3		2
Irlanda		11		12
Italia		4		4
Letonia		3		4
Lituania		6		7
Luxemburgo		3		3
Malta		8		9
Polonia		2		3
Portugal		6		6
Reino Unido		7		6
República Checa		4		5
Rumanía		1		2
Suecia		2		7
UE 28		5		5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)				
Alemania		28		24
Austria		36		35
Bélgica		16		23
Bulgaria		18		16
Chipre		60		51
Croacia		30		33
Dinamarca		18		20
Eslovaquia		17		16
Eslovenia		14		21
España		19		22
Estonia		20		23
Finlandia		15		18
Francia		23		22
Grecia		38		26
Holanda		18		19
Hungría		17		16
Irlanda		35		31
Italia		31		32
Letonia		26		28
Lituania		27		26
Luxemburgo		24		21
Malta		41		39
Polonia		16		18
Portugal		32		34
Reino Unido		30		22
República Checa		18		18
Rumanía		6		14
Suecia		6		20
UE 28		24		23

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
Barreras al comercio electrónico				
Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)				
por los elevados costes de entrega o devolución de productos				
Austria				14
Bélgica				23
Bulgaria				25
Chipre				13
Croacia				18
Dinamarca				22
Eslovaquia				18
Eslovenia				11
España				15
Estonia				22
Finlandia				14
Francia				19
Grecia				25
Holanda				31
Hungría				28
Irlanda				27
Italia				14
Letonia				19
Lituania				18
Luxemburgo				29
Malta				14
Polonia				33
Portugal				31
Reino Unido				31
República Checa				36
Rumanía				39
Suecia				19
UE 28				27

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
por la dificultad de resolver quejas sobre las ventas				
Alemania				9
Austria				7
Bélgica				9
Bulgaria				11
Chipre				6
Croacia				3
Dinamarca				12
Eslovaquia				11
Eslovenia				4
España				10
Estonia				8
Finlandia				4
Francia				9
Grecia				1
Holanda				13
Hungría				18
Irlanda				14
Italia				11
Letonia				7
Lituania				12
Luxemburgo				18
Malta				7
Polonia				23
Portugal				12
Reino Unido				10
República Checa				18
Rumanía				3
Suecia				6
UE 28				11

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
por la adaptación del etiquetado del producto				
Alemania				16
Austria				9
Bélgica				10
Bulgaria				10
Chipre				6
Croacia				3
Dinamarca				10
Eslovaquia				6
Eslovenia				4
España				5
Estonia				9
Finlandia				3
Francia				9
Grecia				4
Holanda				13
Hungría				10
Irlanda				6
Italia				5
Letonia				7
Lituania				9
Luxemburgo				7
Malta				3
Polonia				10
Portugal				6
Reino Unido				6
República Checa				23
Rumanía				3
Suecia				8
UE 28				10

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
por falta de conocimiento de lenguas extranjeras para comunicarse con sus clientes				
Austria				12
Bélgica				5
Bulgaria				12
Chipre				5
Croacia				3
Dinamarca				8
Eslovaquia				4
Eslovenia				1
España				8
Estonia				10
Finlandia				9
Francia				8
Grecia				7
Holanda				10
Hungría				11
Irlanda				13
Italia				4
Letonia				6
Lituania				11
Luxemburgo				7
Malta				10
Polonia				11
Portugal				8
Reino Unido				14
República Checa				14
Rumanía				2
Suecia				10
UE 28				11

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Empresas

Indicador	2016	2017	2018	2019
por las restricciones de sus socios comerciales con la UE				
Alemania				12
Austria				9
Bélgica				9
Chipre				8
Croacia				3
Dinamarca				9
Eslovaquia				7
Eslovenia				4
España				6
Estonia				10
Finlandia				6
Francia				6
Grecia				9
Holanda				9
Hungría				9
Irlanda				12
Italia				5
Letonia				10
Lituania				7
Luxemburgo				12
Malta				5
Polonia				10
Portugal				7
Reino Unido				7
República Checa				10
Rumanía				2
Suecia				5
UE 28				8

Indicadores de comercio electrónico por individuos para los países de la UE 28

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Uso de comercio electrónico				
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alemania	82	82	82	84
Austria	68	70	69	71
Bélgica	65	67	67	72
Bulgaria	27	27	31	31
Chipre	38	39	38	45
Croacia	45	42	47	57
Dinamarca	84	82	86	86
Eslovaquia	68	70	71	71
Eslovenia	53	57	63	66
España	54	59	62	64
Estonia	64	65	68	75
Finlandia	72	75	74	77
Francia	75	76	75	77
Grecia	45	45	49	51
Holanda	79	82	84	84
Hungría	48	49	52	59
Irlanda	71	64	70	73
Italia	41	44	47	49
Letonia	55	55	53	54
Lituania	44	49	54	59
Luxemburgo	80	82	74	75
Malta	62	64	66	67
Polonia	56	58	60	66
Portugal	43	45	49	51
Reino Unido	87	86	87	91
República Checa	57	65	67	73
Rumanía	18	23	26	29
Suecia	80	84	84	84
UE 28	66	68	69	71

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)				
Alemania	74	75	77	79
Austria	58	62	60	62
Bélgica	57	60	61	66
Bulgaria	17	18	21	22
Chipre	29	32	32	39
Croacia	33	29	35	45
Dinamarca	82	80	84	84
Eslovaquia	56	59	59	60
Eslovenia	40	46	51	56
España	44	50	53	58
Estonia	56	58	61	68
Finlandia	67	71	70	73
Francia	66	67	67	70
Grecia	31	32	36	39
Holanda	74	79	80	81
Hungría	39	39	41	49
Irlanda	59	53	59	67
Italia	29	32	36	38
Letonia	44	46	45	47
Lituania	33	38	43	48
Luxemburgo	78	80	72	72
Malta	48	52	54	58
Polonia	42	45	48	54
Portugal	31		37	39
Reino Unido	83	82	83	87
República Checa	47	56	59	64
Rumanía	12	16	20	23
Suecia	76	81	78	82
UE 28	55	57	60	63

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que usan Internet para vender bienes o servicios (% sobre la población total)				
Alemania	29	31	32	30
Austria	11	13	14	12
Bélgica	20	20	19	24
Bulgaria	6	5	8	6
Chipre	5	4	2	3
Croacia	28	25	25	22
Dinamarca	35	29	30	28
Eslovaquia	13	12	24	22
Eslovenia	16	21	18	18
España	12	13	11	14
Estonia	19	18	24	18
Finlandia	21	24	27	32
Francia	24	25	22	22
Grecia	2	2	3	2
Holanda	34	37	35	36
Hungría	11	11	11	13
Irlanda	11	18	24	19
Italia	7	8	8	8
Letonia	5	8	10	9
Lituania	5	7	8	9
Luxemburgo	14	17	14	16
Malta	21	29	29	30
Polonia	16	16	14	14
Portugal	8		8	9
Reino Unido	21	21	27	31
República Checa	12	11	14	12
Rumanía	3	3	3	3
Suecia	18	22	25	
UE 28	18	19	19	20

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que usan Internet para vender bienes o servicios (% sobre la población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses)				
Alemania	33	34	35	32
Austria	13	15	16	14
Bélgica	24	23	21	26
Bulgaria	11	8	13	9
Chipre	6	5	3	4
Croacia	38	37	33	27
Dinamarca	36	30	30	29
Eslovaquia	16	14	29	27
Eslovenia	22	27	22	22
España	15	15	13	15
Estonia	22	21	27	20
Finlandia	22	25	29	33
Francia	28	29	25	25
Grecia	3	3	5	3
Holanda	36	38	37	38
Hungría	14	14	14	16
Irlanda	13	22	29	21
Italia	9	11	11	11
Letonia	7	10	11	10
Lituania	7	9	10	11
Luxemburgo	15	18	15	16
Malta	27	36	36	35
Polonia	21	20	18	17
Portugal	11		11	12
Reino Unido	22	22	28	32
República Checa	15	13	16	14
Rumanía	5	4	5	3
Suecia	19	22	27	
UE 28	22	22	23	23

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Frecuencia comercio electrónico				
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% personas que han comprado por Internet en los tres últimos meses)				
Entre 1 y 2 veces				
Alemania				27
Austria				23
Bélgica				44
Bulgaria				65
Chipre				36
Croacia				35
Dinamarca				30
Eslovaquia				41
Eslovenia				52
España				45
Estonia				36
Finlandia				31
Francia				40
Grecia				38
Holanda				31
Hungría				43
Irlanda				28
Italia				48
Letonia				55
Lituania				44
Luxemburgo				24
Malta				29
Polonia				38
Portugal				51
Reino Unido				14
República Checa				39
Rumanía				66
Suecia				27
UE 28				32

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 3 y 5 veces				
Alemania				38
Austria				41
Bélgica				34
Bulgaria				30
Chipre				44
Croacia				39
Dinamarca				34
Eslovaquia				41
Eslovenia				33
España				32
Estonia				37
Finlandia				42
Francia				37
Grecia				36
Holanda				37
Hungría				37
Irlanda				38
Italia				29
Letonia				31
Lituania				39
Luxemburgo				38
Malta				36
Polonia				39
Portugal				33
Reino Unido				26
República Checa				44
Rumanía				28
Suecia				39
UE 28				34

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 6 y 10 veces				
Alemania				19
Austria				22
Bélgica				11
Bulgaria				3
Chipre				13
Croacia				16
Dinamarca				17
Eslovaquia				12
Eslovenia				9
España				13
Estonia				14
Finlandia				17
Francia				12
Grecia				15
Holanda				17
Hungría				14
Irlanda				19
Italia				10
Letonia				9
Lituania				11
Luxemburgo				18
Malta				18
Polonia				17
Portugal				8
Reino Unido				24
República Checa				13
Rumanía				4
Suecia				16
UE 28				17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 10 veces				
Alemania				16
Austria				14
Bélgica				10
Bulgaria				2
Chipre				7
Croacia				6
Dinamarca				13
Eslovaquia				6
Eslovenia				6
España				10
Estonia				14
Finlandia				10
Francia				11
Grecia				11
Holanda				15
Hungría				6
Irlanda				14
Italia				6
Letonia				5
Lituania				6
Luxemburgo				20
Malta				17
Polonia				6
Portugal				8
Reino Unido				36
República Checa				4
Rumanía				1
Suecia				17
UE 28				16

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
6 o más				
Alemania				34
Austria				36
Bélgica				21
Bulgaria				5
Chipre				20
Croacia				22
Dinamarca				30
Eslovaquia				18
Eslovenia				15
España				23
Estonia				28
Finlandia				27
Francia				23
Grecia				26
Holanda				32
Hungría				20
Irlanda				33
Italia				16
Letonia				14
Lituania				17
Luxemburgo				38
Malta				35
Polonia				23
Portugal				16
Reino Unido				60
República Checa				17
Rumanía				6
Suecia				33
UE 28				33

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)				
En los últimos 12 meses				
Alemania	74	75	77	79
Austria	58	62	60	62
Bélgica	57	60	61	66
Bulgaria	17	18	21	22
Chipre	29	32	32	39
Croacia	33	29	35	45
Dinamarca	82	80	84	84
Eslovaquia	56	59	59	60
Eslovenia	40	56	51	56
España	44	50	53	58
Estonia	56	58	61	68
Finlandia	67	71	70	73
Francia	66	67	67	70
Grecia	31	32	36	39
Holanda	74	79	80	81
Hungría	39	39	41	49
Irlanda	59	53	59	67
Italia	29	32	36	38
Letonia	44	46	45	47
Lituania	33	38	43	48
Luxemburgo	78	80	72	72
Malta	47	52	54	58
Polonia	42	45	48	54
Portugal	31		37	39
Reino Unido	83	82	83	87
República Checa	47	56	59	64
Rumanía	12	16	20	23
Suecia	76	81	78	82
UE 28	55	57	60	63

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
En los últimos tres meses				
Alemania	64	66	68	71
Austria	48	53	53	54
Bélgica	46	49	49	55
Bulgaria	11	11	13	14
Chipre	22	24	20	31
Croacia	25	21	27	35
Dinamarca	71	69	73	74
Eslovaquia	41	46	44	47
Eslovenia	30	35	39	45
España	35	40	43	47
Estonia	45	46	51	56
Finlandia	48	58	51	55
Francia	52	54	55	58
Grecia	23	26	30	32
Holanda	63	68	70	70
Hungría	27	26	29	35
Irlanda	41	44	52	59
Italia	20	23	26	28
Letonia	31	33	33	34
Lituania	24	29	34	38
Luxemburgo	69	69	60	63
Malta	41	43	46	50
Polonia	31	33	37	41
Portugal	23		27	28
Reino Unido	78	78	77	80
República Checa	29	34	37	43
Rumanía	8	11	13	15
Suecia	63	67	64	70
UE 28	45	48	50	53

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de tres meses y menos de doce				
Alemania	10	9	9	8
Austria	10	8	8	8
Bélgica	10	11	11	12
Bulgaria	6	6	8	8
Chipre	7	7	13	7
Croacia	8	8	8	10
Dinamarca	10	11	11	10
Eslovaquia	15	12	15	13
Eslovenia	11	11	12	11
España	9	10	10	11
Estonia	11	12	11	12
Finlandia	20	13	19	18
Francia	13	13	12	12
Grecia	8	6	6	6
Holanda	11	11	10	11
Hungría	12	12	12	14
Irlanda	18	9	7	7
Italia	9	9	10	10
Letonia	13	12	12	13
Lituania	9	9	9	11
Luxemburgo	10	11	12	9
Malta	7	9	9	8
Polonia	11	12	11	13
Portugal	8		10	11
Reino Unido	5	4	6	7
República Checa	18	21	21	21
Rumanía	4	5	6	9
Suecia	13	14	14	12
UE 28	10	10	10	10

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de un año				
Alemania	6	5	5	4
Austria	7	6	5	5
Bélgica	7	7	7	6
Bulgaria	8	9	11	13
Chipre	6	5	6	3
Croacia	7	7	9	7
Dinamarca	5	6	5	7
Eslovaquia	7	8	7	9
Eslovenia	8	6	7	7
España	6	5	5	4
Estonia	8	7	7	5
Finlandia	7	7	7	8
Francia	4	4	4	3
Grecia	5	4	4	5
Holanda	5	3	4	4
Hungría	4	5	6	5
Irlanda	9	6	6	6
Italia	7	8	7	7
Letonia	10	9	10	11
Lituania	9	8	8	7
Luxemburgo	6	5	6	5
Malta	3	4	4	4
Polonia	11	11	10	9
Portugal	7		5	6
Reino Unido	2	4	3	3
República Checa	16	11	12	11
Rumanía	12	10	14	10
Suecia	7	5	5	4
UE 28	6	6	6	5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
En los últimos 12 meses				
Alemania				84
Austria				71
Bélgica				72
Bulgaria				31
Chipre				45
Croacia				57
Dinamarca				86
Eslovaquia				71
España				64
Estonia				75
Finlandia				77
Francia				77
Grecia				51
Holanda				84
Hungría				59
Irlanda				73
Italia				49
Letonia				54
Lituania				59
Luxemburgo				75
Malta				67
Polonia				66
Portugal				51
Reino Unido				91
República Checa				73
Rumanía				29
Suecia				84
UE 28				71

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
En los últimos tres meses				
Alemania				76
Austria				62
Bélgica				60
Bulgaria				20
Chipre				36
Croacia				44
Dinamarca				76
Eslovaquia				55
Eslovenia				53
España				52
Estonia				62
Finlandia				58
Francia				64
Grecia				42
Holanda				72
Hungría				42
Irlanda				65
Italia				36
Letonia				39
Lituania				46
Luxemburgo				65
Malta				57
Polonia				50
Portugal				37
Reino Unido				84
República Checa				49
Rumanía				18
Suecia				72
UE 28				60

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Hace más de tres meses y menos de doce				
Alemania				9
Austria				9
Bélgica				13
Bulgaria				11
Chipre				9
Croacia				13
Dinamarca				11
Eslovaquia				16
Eslovenia				13
España				12
Estonia				13
Finlandia				19
Francia				13
Grecia				8
Holanda				12
Hungría				17
Irlanda				8
Italia				13
Letonia				15
Lituania				13
Luxemburgo				10
Malta				10
Polonia				15
Portugal				14
Reino Unido				7
República Checa				24
Rumanía				11
Suecia				12
UE 28				12

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)				
Entre 1 y 2 veces				
Alemania				19
Austria				13
Bélgica				24
Bulgaria				9
Chipre				11
Croacia				12
Dinamarca				22
Eslovaquia				19
Eslovenia				23
España				21
Estonia				20
Finlandia				17
Francia				23
Grecia				12
Holanda				22
Hungría				15
Irlanda				17
Italia				13
Letonia				19
Lituania				17
Luxemburgo				15
Malta				14
Polonia				16
Portugal				14
Reino Unido				11
República Checa				16
Rumanía				10
Suecia				19
UE 28				17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 3 y 5 veces				
Alemania				27
Austria				22
Bélgica				19
Bulgaria				4
Chipre				14
Croacia				14
Dinamarca				25
Eslovaquia				19
Eslovenia				15
España				15
Estonia				21
Finlandia				23
Francia				21
Grecia				12
Holanda				26
Hungría				13
Irlanda				23
Italia				8
Letonia				10
Lituania				15
Luxemburgo				24
Malta				18
Polonia				16
Portugal				9
Reino Unido				21
República Checa				19
Rumanía				4
Suecia				27
UE 28				18

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entre 6 y 10 veces				
Alemania				13
Austria				12
Bélgica				6
Bulgaria				0
Chipre				4
Croacia				6
Dinamarca				12
Eslovaquia				6
Eslovenia				4
España				6
Estonia				8
Finlandia				9
Francia				7
Grecia				5
Holanda				12
Hungría				5
Irlanda				11
Italia				3
Letonia				3
Lituania				4
Luxemburgo				11
Malta				9
Polonia				7
Portugal				2
Reino Unido				19
República Checa				5
Rumanía				1
Suecia				11
UE 28				9

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 10 veces				
Alemania				11
Austria				8
Bélgica				5
Bulgaria				0
Chipre				2
Croacia				2
Dinamarca				10
Eslovaquia				3
Eslovenia				3
España				4
Estonia				8
Finlandia				6
Francia				6
Grecia				4
Holanda				10
Hungría				2
Irlanda				8
Italia				2
Letonia				2
Lituania				2
Luxemburgo				12
Malta				8
Polonia				3
Portugal				2
Reino Unido				29
República Checa				2
Rumanía				0
Suecia				12
UE 28				9

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
6 o más				
Alemania				24
Austria				20
Bélgica				11
Bulgaria				1
Chipre				6
Croacia				8
Dinamarca				22
Eslovaquia				8
Eslovenia				7
España				11
Estonia				16
Finlandia				15
Francia				13
Grecia				9
Holanda				22
Hungría				7
Irlanda				20
Italia				5
Letonia				5
Lituania				6
Luxemburgo				24
Malta				17
Polonia				10
Portugal				5
Reino Unido				48
República Checa				7
Rumanía				1
Suecia				23
UE 28				17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Origen geográfico compras				
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Alemania	10	14	16	18
Austria	8	8	11	12
Bélgica	10	13	12	12
Bulgaria	3	3	4	4
Chipre	12	13	12	17
Croacia	14	12	16	19
Dinamarca	18	17	21	19
Eslovaquia	11	11	11	14
Eslovenia	12	13	16	18
España	15	17	19	18
Estonia	21	24	28	33
Finlandia	19	21	21	20
Francia	13	15	19	20
Grecia	4	4	7	7
Holanda	17	23	26	28
Hungría	6	7	11	12
Irlanda	14	16	15	25
Italia	6	7	9	11
Letonia	18	19	4	23
Lituania	9	12	15	18
Luxemburgo	22	34	24	24
Malta	31	32	34	35
Polonia	2	2	4	5
Portugal	8		12	7
Reino Unido	23	26	30	35
República Checa	3	5	6	12
Rumanía	1	1	1	1
Suecia	18	21	21	21
UE 28	11	13	16	17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Alemania	19	24	24	27
Austria	79	75	81	73
Bélgica	66	63	64	65
Bulgaria	41	35	35	42
Chipre	81	82	83	85
Croacia	46	39	41	39
Dinamarca	48	42	49	46
Eslovaquia	40	37	39	40
Eslovenia	42	48	43	45
España	48	44	48	38
Estonia	41	45	47	44
Finlandia	51	53	52	51
Francia	34	34	40	35
Grecia	28	30	35	35
Holanda	33	34	42	40
Hungría	31	30	40	44
Irlanda	58	67	60	69
Italia	40	40	43	43
Letonia	46	45		44
Lituania	35	38	43	41
Luxemburgo	90	96	82	80
Malta	89	88	89	86
Polonia	9	10	12	12
Portugal	52		51	47
Reino Unido	28	32	34	34
República Checa	18	15	19	20
Rumanía	21	19	13	16
Suecia	33	32	36	40
UE 28	32	33	36	35

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)				
Alemania	14	18	18	21
Austria	45	46	49	45
Bélgica	37	37	39	43
Bulgaria	7	6	7	9
Chipre	24	26	27	33
Croacia	15	11	14	18
Dinamarca	39	33	42	39
Eslovaquia	22	21	23	24
Eslovenia	17	22	22	25
España	21	22	26	22
Estonia	23	26	29	30
Finlandia	34	38	36	37
Francia	22	22	27	25
Grecia	9	10	13	14
Holanda	25	27	33	33
Hungría	12	12	16	22
Irlanda	34	35	35	46
Italia	12	13	15	17
Letonia	20	21		21
Lituania	12	14	19	20
Luxemburgo	70	77	59	57
Malta	43	45	48	50
Polonia	4	5	6	6
Portugal	16		19	18
Reino Unido	23	26	28	29
República Checa	9	8	11	13
Rumanía	2	3	3	4
Suecia	25	26	28	33
UE 28	18	19	21	22

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alemania	16	20	19	22
Austria	53	52	56	51
Bélgica	43	42	43	47
Bulgaria	11	9	11	13
Chipre	31	32	32	38
Croacia	21	16	19	22
Dinamarca	40	34	43	40
Eslovaquia	27	26	28	28
Eslovenia	22	27	27	30
España	26	26	30	24
Estonia	27	30	32	33
Finlandia	36	40	38	39
Francia	25	25	30	27
Grecia	13	14	17	18
Holanda	26	28	35	34
Hungría	15	15	21	26
Irlanda	41	43	42	50
Italia	16	17	20	21
Letonia	25	25		24
Lituania	16	18	23	24
Luxemburgo	72	79	61	60
Malta	56	56	59	58
Polonia	5	6	7	8
Portugal	22		25	24
Reino Unido	24	27	30	31
República Checa	10	9	13	15
Rumanía	4	4	3	5
Suecia	26	26	30	34
UE 28	21	22	25	25

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)				
Alemania	1	5	1	2
Austria	5	6	11	16
Bélgica	2	4	4	5
Bulgaria	0	0	1	0
Chipre	1	2	3	3
Croacia	2	2	2	3
Dinamarca	8	8	8	7
Eslovaquia	2	2	3	5
Eslovenia	0	1	1	2
España	5	9	8	8
Estonia	2	2	2	4
Finlandia	4	5	5	4
Francia	13	16	16	19
Grecia	1	2	2	1
Holanda	2	2	4	5
Hungría	5	4	4	6
Irlanda	2	2	2	4
Italia	4	7	7	10
Letonia	1	2		1
Lituania	0	1	1	1
Luxemburgo	6	9	7	11
Malta	2	3	4	6
Polonia	1	2	2	3
Portugal	0		1	1
Reino Unido	8	10	14	11
República Checa	2	2	3	4
Rumanía	0	1	0	0
Suecia	2	6	6	7
UE 28	4	6	7	8

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alemania	1	5	1	2
Austria	6	7	13	18
Bélgica	3	4	4	6
Bulgaria	0	1	1	0
Chipre	1	2	4	4
Croacia	2	3	2	3
Dinamarca	8	8	9	7
Eslovaquia	3	2	3	6
Eslovenia	0	1	1	2
España	6	10	10	9
Estonia	2	3	3	5
Finlandia	4	5	6	5
Francia	15	18	18	21
Grecia	1	2	2	2
Holanda	2	2	5	6
Hungría	6	6	5	7
Irlanda	3	3	2	4
Italia	6	9	10	13
Letonia	1	2		2
Lituania	0	1	1	1
Luxemburgo	6	9	8	11
Malta	3	3	5	7
Polonia	1	2	3	3
Portugal	0		1	2
Reino Unido	8	10	15	12
República Checa	2	2	4	4
Rumanía	0	1	0	1
Suecia	3	7	7	7
UE 28	5	8	8	9

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Alemania	2	6	2	3
Austria	8	10	18	25
Bélgica	4	6	6	8
Bulgaria	1	3	3	1
Chipre	4	6	10	8
Croacia	5	7	5	6
Dinamarca	9	9	10	8
Eslovaquia	4	3	5	8
Eslovenia	1	1	2	4
España	11	17	16	14
Estonia	3	4	4	6
Finlandia	6	7	8	6
Francia	20	24	24	27
Grecia	2	5	4	3
Holanda	2	3	6	7
Hungría	12	12	10	12
Irlanda	4	4	3	6
Italia	14	21	21	26
Letonia	2	3		3
Lituania	1	2	1	1
Luxemburgo	7	11	10	15
Malta	5	5	8	11
Polonia	2	4	4	5
Portugal	0		2	3
Reino Unido	10	12	17	13
República Checa	4	4	5	5
Rumanía	1	4	1	2
Suecia	3	8	8	8
UE 28	8	11	12	12

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre el total de individuos que han comprado por Internet en el último año)				
Alemania	13	18	20	23
Austria	14	13	18	19
Bélgica	18	21	19	19
Bulgaria	19	16	17	19
Chipre	42	39	36	44
Croacia	44	43	46	41
Dinamarca	22	21	25	23
Eslovaquia	19	18	19	22
Eslovenia	29	28	31	32
España	35	34	36	31
Estonia	38	41	45	48
Finlandia	28	30	30	28
Francia	20	23	29	29
Grecia	13	13	19	17
Holanda	23	29	32	34
Hungría	15	19	26	25
Irlanda	23	30	26	38
Italia	22	23	27	28
Letonia	40	41	9	50
Lituania	28	30	35	37
Luxemburgo	28	42	33	33
Malta	64	63	62	60
Polonia	5	5	8	8
Portugal	27		33	19
Reino Unido	28	32	36	40
República Checa	7	8	10	19
Rumanía	5	4	3	4
Suecia	24	25	27	26
UE 28	20	23	26	27

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Alemania	11	15	17	19
Austria	9	9	12	14
Bélgica	12	14	13	14
Bulgaria	5	4	5	6
Chipre	16	15	14	20
Croacia	20	18	21	23
Dinamarca	18	17	21	19
Eslovaquia	13	13	13	16
Eslovenia	15	16	19	21
España	19	20	22	20
Estonia	24	27	31	36
Finlandia	20	22	22	21
Francia	15	17	21	22
Grecia	6	6	9	9
Holanda	18	24	27	29
Hungría	7	9	14	15
Irlanda	16	20	18	28
Italia	9	10	12	13
Letonia	22	23	5	27
Lituania	12	15	19	22
Luxemburgo	23	35	25	25
Malta	40	40	41	40
Polonia	3	3	5	6
Portugal	12		16	9
Reino Unido	24	27	31	36
República Checa	4	5	7	14
Rumanía	1	1	1	1
Suecia	19	21	23	22
UE 28	13	16	18	19

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Gasto comercio electrónico				
Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Menos de 50 euros				
Alemania				6
Austria				3
Bélgica				6
Bulgaria				5
Chipre				5
Croacia				8
Dinamarca				6
Eslovaquia				8
Eslovenia				14
España				11
Estonia				11
Finlandia				4
Francia				9
Grecia				6
Holanda				8
Hungría				9
Irlanda				7
Italia				7
Letonia				14
Lituania				10
Luxemburgo				4
Malta				12
Polonia				11
Portugal				11
Reino Unido				7
República Checa				5
Rumanía				3
Suecia				6
UE 28				8

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 51 a 100 euros				
Alemania				17
Austria				6
Bélgica				11
Bulgaria				5
Chipre				8
Croacia				8
Dinamarca				13
Eslovaquia				15
Eslovenia				12
España				13
Estonia				10
Finlandia				4
Francia				17
Grecia				9
Holanda				15
Hungría				10
Irlanda				13
Italia				10
Letonia				9
Lituania				11
Luxemburgo				10
Malta				12
Polonia				9
Portugal				8
Reino Unido				13
República Checa				11
Rumanía				6
Suecia				12
UE 28				12

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 101 a 500 euros				
Alemania				34
Austria				30
Bélgica				26
Bulgaria				3
Chipre				12
Croacia				11
Dinamarca				29
Eslovaquia				17
Eslovenia				13
España				22
Estonia				25
Finlandia				26
Francia				24
Grecia				13
Holanda				28
Hungría				13
Irlanda				25
Italia				8
Letonia				7
Lituania				14
Luxemburgo				24
Malta				17
Polonia				18
Portugal				7
Reino Unido				35
República Checa				23
Rumanía				5
Suecia				30
UE 28				22

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
De 501 a 1000 euros				
Alemania				8
Austria				8
Bélgica				6
Bulgaria				0
Chipre				3
Croacia				3
Dinamarca				10
Eslovaquia				4
Eslovenia				2
España				4
Estonia				5
Finlandia				10
Francia				6
Grecia				2
Holanda				8
Hungría				2
Irlanda				8
Italia				1
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				9
Malta				5
Polonia				2
Portugal				1
Reino Unido				12
República Checa				2
Rumanía				1
Suecia				11
UE 28				22

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 1000 euros				
Alemania				4
Austria				7
Bélgica				4
Bulgaria				0
Chipre				3
Croacia				2
Dinamarca				8
Eslovaquia				1
Eslovenia				2
España				2
Estonia				5
Finlandia				10
Francia				3
Grecia				1
Holanda				6
Hungría				1
Irlanda				6
Italia				1
Letonia				0
Lituania				1
Luxemburgo				9
Malta				3
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				13
República Checa				1
Rumanía				0
Suecia				8
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Más de 100 €				
Alemania				46
Austria				45
Bélgica				36
Bulgaria				4
Chipre				18
Croacia				15
Dinamarca				47
Eslovaquia				22
Eslovenia				18
España				22
Estonia				35
Finlandia				45
Francia				32
Grecia				17
Holanda				42
Hungría				16
Irlanda				39
Italia				9
Letonia				8
Lituania				16
Luxemburgo				42
Malta				25
Polonia				21
Portugal				9
Reino Unido				60
República Checa				26
Rumanía				6
Suecia				49
UE 28				32

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Tipo de producto				
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Alemania				8
Austria				4
Bélgica				4
Bulgaria				0
Chipre				0
Croacia				2
Dinamarca				10
Eslovaquia				2
Eslovenia				3
España				3
Estonia				5
Finlandia				17
Francia				3
Grecia				1
Holanda				10
Hungría				1
Irlanda				4
Italia				3
Letonia				1
Lituania				4
Luxemburgo				5
Malta				3
Polonia				1
Portugal				2
Reino Unido				11
República Checa				1
Rumanía				2
Suecia				27
UE 28				6

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Alemania				15
Austria				6
Bélgica				8
Bulgaria				5
Chipre				4
Croacia				1
Dinamarca				15
Eslovaquia				8
Eslovenia				6
España				9
Estonia				50
Finlandia				27
Francia				10
Grecia				1
Holanda				38
Hungría				13
Irlanda				42
Italia				8
Letonia				32
Lituania				22
Luxemburgo				8
Malta				14
Polonia				6
Portugal				10
Reino Unido				51
República Checa				17
Rumanía				1
Suecia				31
UE 28				18

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Alemania				4
Austria				1
Bélgica				4
Bulgaria				1
Chipre				0
Croacia				4
Dinamarca				7
Eslovaquia				3
Eslovenia				2
España				2
Estonia				13
Finlandia				13
Francia				2
Grecia				6
Holanda				7
Hungría				1
Irlanda				5
Italia				2
Letonia				5
Lituania				2
Luxemburgo				3
Malta				2
Polonia				2
Portugal				2
Reino Unido				15
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				17
UE 28				5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)				
Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera				
Alemania				8
Austria				3
Bélgica				3
Bulgaria				0
Chipre				0
Croacia				1
Dinamarca				10
Eslovaquia				2
Eslovenia				3
España				2
Estonia				4
Finlandia				16
Francia				2
Grecia				1
Holanda				10
Hungría				1
Irlanda				3
Italia				2
Letonia				1
Lituania				3
Luxemburgo				5
Malta				3
Polonia				1
Portugal				2
Reino Unido				11
República Checa				1
Rumanía				2
Suecia				26
UE 28				5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio				
Alemania				15
Austria				5
Bélgica				7
Bulgaria				3
Chipre				3
Croacia				1
Dinamarca				14
Eslovaquia				7
Eslovenia				5
España				8
Estonia				45
Finlandia				26
Francia				9
Grecia				0
Holanda				37
Hungría				11
Irlanda				38
Italia				6
Letonia				28
Lituania				18
Luxemburgo				8
Malta				12
Polonia				5
Portugal				8
Reino Unido				49
República Checa				15
Rumanía				1
Suecia				31
UE 28				16

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros				
Alemania				4
Austria				1
Bélgica				3
Bulgaria				1
Chipre				0
Croacia				3
Dinamarca				7
Eslovaquia				3
Eslovenia				2
España				2
Estonia				12
Finlandia				12
Francia				2
Grecia				4
Holanda				7
Hungría				1
Irlanda				5
Italia				2
Letonia				4
Lituania				1
Luxemburgo				2
Malta				2
Polonia				1
Portugal				2
Reino Unido				15
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				17
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)				
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)				
Alemania				35
Austria				32
Bélgica				24
Bulgaria				4
Chipre				20
Croacia				4
Dinamarca				49
Eslovaquia				17
Eslovenia				17
España				33
Estonia				31
Finlandia				38
Francia				28
Grecia				14
Holanda				54
Hungría				15
Irlanda				43
Italia				11
Letonia				8
Lituania				16
Luxemburgo				41
Malta				35
Polonia				9
Portugal				17
Reino Unido				46
República Checa				27
Rumanía				3
Suecia				44
UE 28				28

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)				
Alemania				36
Austria				26
Bélgica				25
Bulgaria				3
Chipre				8
Croacia				6
Dinamarca				59
Eslovaquia				19
Eslovenia				14
España				29
Estonia				42
Finlandia				46
Francia				18
Grecia				9
Holanda				53
Hungría				16
Irlanda				43
Italia				8
Letonia				16
Lituania				20
Luxemburgo				33
Malta				28
Polonia				10
Portugal				11
Reino Unido				47
República Checa				30
Rumanía				2
Suecia				51
UE 28				26

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)				
Alemania				21
Austria				21
Bélgica				12
Bulgaria				3
Chipre				6
Croacia				12
Dinamarca				29
Eslovaquia				15
Eslovenia				10
España				15
Estonia				19
Finlandia				17
Francia				11
Grecia				10
Holanda				30
Hungría				21
Irlanda				24
Italia				8
Letonia				15
Lituania				11
Luxemburgo				20
Malta				18
Polonia				10
Portugal				9
Reino Unido				37
República Checa				18
Rumanía				4
Suecia				22
UE 28				17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Equipo informático (ordenadores y accesorios)				
Alemania				17
Austria				12
Bélgica				8
Bulgaria				1
Chipre				6
Croacia				6
Dinamarca				25
Eslovaquia				5
Eslovenia				10
España				12
Estonia				14
Finlandia				11
Francia				13
Grecia				6
Holanda				12
Hungría				6
Irlanda				5
Italia				3
Letonia				7
Lituania				7
Luxemburgo				14
Malta				14
Polonia				5
Portugal				7
Reino Unido				15
República Checa				11
Rumanía				1
Suecia				15
UE 28				11

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)				
Alemania				36
Austria				24
Bélgica				17
Bulgaria				2
Chipre				3
Croacia				3
Dinamarca				31
Eslovaquia				11
Eslovenia				6
España				15
Estonia				19
Finlandia				25
Francia				20
Grecia				6
Holanda				34
Hungría				11
Irlanda				22
Italia				10
Letonia				3
Lituania				6
Luxemburgo				29
Malta				18
Polonia				11
Portugal				8
Reino Unido				36
República Checa				16
Rumanía				2
Suecia				36
UE 28				21

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Material deportivo, ropa				
Alemania				55
Austria				40
Bélgica				36
Bulgaria				17
Chipre				26
Croacia				24
Dinamarca				58
Eslovaquia				41
Eslovenia				24
España				32
Estonia				34
Finlandia				45
Francia				43
Grecia				24
Holanda				60
Hungría				26
Irlanda				48
Italia				17
Letonia				22
Lituania				28
Luxemburgo				43
Malta				41
Polonia				37
Portugal				24
Reino Unido				64
República Checa				46
Rumanía				17
Suecia				59
UE 28				41

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Material formativo on line				
Alemania				4
Austria				6
Bélgica				2
Bulgaria				1
Chipre				2
Croacia				3
Dinamarca				13
Eslovaquia				2
Eslovenia				2
España				8
Estonia				7
Finlandia				9
Francia				1
Grecia				2
Holanda				15
Hungría				2
Irlanda				6
Italia				1
Letonia				2
Lituania				3
Luxemburgo				5
Malta				9
Polonia				3
Portugal				4
Reino Unido				12
República Checa				2
Rumanía				1
Suecia				6
UE 28				5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Medicamentos				
Alemania				27
Austria				13
Bélgica				9
Bulgaria				1
Chipre				3
Croacia				2
Dinamarca				21
Eslovaquia				10
Eslovenia				9
España				3
Estonia				7
Finlandia				4
Francia				3
Grecia				9
Holanda				10
Hungría				4
Irlanda				3
Italia				2
Letonia				3
Lituania				9
Luxemburgo				6
Malta				3
Polonia				6
Portugal				5
Reino Unido				17
República Checa				9
Rumanía				2
Suecia				24
UE 28				10

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros productos o servicios				
Alemania				10
Austria				5
Bélgica				13
Bulgaria				1
Chipre				6
Croacia				7
Dinamarca				20
Eslovaquia				8
Eslovenia				2
España				19
Estonia				3
Finlandia				8
Francia				15
Grecia				5
Holanda				1
Hungría				10
Irlanda				2
Italia				2
Letonia				3
Lituania				1
Luxemburgo				5
Malta				10
Polonia				4
Portugal				2
Reino Unido				22
República Checa				17
Rumanía				2
Suecia				27
UE 28				11

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Películas, música				
Alemania				34
Austria				24
Bélgica				10
Bulgaria				1
Chipre				4
Croacia				2
Dinamarca				40
Eslovaquia				3
Eslovenia				3
España				9
Estonia				15
Finlandia				28
Francia				12
Grecia				4
Holanda				19
Hungría				6
Irlanda				19
Italia				4
Letonia				4
Lituania				7
Luxemburgo				23
Malta				15
Polonia				5
Portugal				5
Reino Unido				42
República Checa				7
Rumanía				1
Suecia				47
UE 28				18

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos				
Alemania				24
Austria				14
Bélgica				11
Bulgaria				4
Chipre				4
Croacia				2
Dinamarca				23
Eslovaquia				14
Eslovenia				12
España				15
Estonia				23
Finlandia				9
Francia				17
Grecia				9
Holanda				35
Hungría				7
Irlanda				9
Italia				5
Letonia				9
Lituania				16
Luxemburgo				13
Malta				8
Polonia				14
Portugal				11
Reino Unido				30
República Checa				25
Rumanía				1
Suecia				21
UE 28				17

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)				
Alemania				20
Austria				10
Bélgica				9
Bulgaria				1
Chipre				2
Croacia				4
Dinamarca				29
Eslovaquia				8
Eslovenia				5
España				10
Estonia				15
Finlandia				15
Francia				12
Grecia				5
Holanda				27
Hungría				11
Irlanda				21
Italia				4
Letonia				5
Lituania				9
Luxemburgo				8
Malta				22
Polonia				5
Portugal				10
Reino Unido				24
República Checa				8
Rumanía				1
Suecia				25
UE 28				13

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Barreras al comercio electrónico				
Problemas en las compras por Internet (% personas que han comprado por Internet en los últimos 12 meses)				
Costes finales mayores de los indicados				
Alemania				1
Austria				3
Bélgica				4
Bulgaria				3
Chipre				2
Croacia				3
Dinamarca				5
Eslovaquia				1
Eslovenia				3
España				1
Estonia				2
Finlandia				3
Francia				6
Grecia				1
Holanda				3
Hungría				2
Irlanda				5
Italia				3
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				7
Malta				13
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				10
República Checa				2
Rumanía				3
Suecia				7
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Alemania				2
Austria				4
Bélgica				5
Bulgaria				5
Chipre				1
Croacia				4
Dinamarca				9
Eslovaquia				2
Eslovenia				5
España				2
Estonia				3
Finlandia				12
Francia				5
Grecia				1
Holanda				9
Hungría				3
Irlanda				4
Italia				6
Letonia				3
Lituania				3
Luxemburgo				6
Malta				9
Polonia				2
Portugal				1
Reino Unido				10
República Checa				5
Rumanía				6
Suecia				13
UE 28				5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Alemania				6
Austria				9
Bélgica				14
Bulgaria				4
Chipre				1
Croacia				6
Dinamarca				11
Eslovaquia				3
Eslovenia				6
España				2
Estonia				11
Finlandia				15
Francia				15
Grecia				2
Holanda				15
Hungría				4
Irlanda				9
Italia				7
Letonia				3
Lituania				4
Luxemburgo				13
Malta				20
Polonia				5
Portugal				1
Reino Unido				29
República Checa				7
Rumanía				4
Suecia				18
UE 28				12

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Me llegó con retraso				
Alemania				10
Austria				22
Bélgica				23
Bulgaria				9
Chipre				11
Croacia				17
Dinamarca				15
Eslovaquia				10
Eslovenia				9
España				5
Estonia				18
Finlandia				25
Francia				5
Grecia				8
Holanda				35
Hungría				13
Irlanda				20
Italia				18
Letonia				13
Lituania				10
Luxemburgo				31
Malta				37
Polonia				12
Portugal				4
Reino Unido				32
República Checa				18
Rumanía				15
Suecia				30
UE 28				19

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas relacionados con el fraude				
Alemania				3
Austria				2
Bélgica				2
Bulgaria				1
Chipre				2
Croacia				8
Dinamarca				3
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				2
Estonia				5
Finlandia				4
Francia				4
Grecia				2
Holanda				3
Hungría				2
Irlanda				3
Italia				2
Letonia				2
Lituania				3
Luxemburgo				3
Malta				11
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				9
República Checa				2
Rumanía				1
Suecia				4
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Alemania				8
Austria				12
Bélgica				7
Bulgaria				5
Chipre				5
Croacia				10
Dinamarca				8
Eslovaquia				6
Eslovenia				5
España				3
Estonia				10
Finlandia				10
Francia				12
Grecia				4
Holanda				14
Hungría				8
Irlanda				8
Italia				8
Letonia				6
Lituania				6
Luxemburgo				8
Malta				21
Polonia				5
Portugal				2
Reino Unido				21
República Checa				10
Rumanía				6
Suecia				15
UE 28				11

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Alemania				4
Austria				4
Bélgica				3
Bulgaria				2
Chipre				1
Croacia				5
Dinamarca				4
Eslovaquia				2
Eslovenia				2
España				2
Estonia				3
Finlandia				8
Francia				6
Grecia				1
Holanda				8
Hungría				4
Irlanda				7
Italia				6
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				6
Malta				12
Polonia				3
Portugal				2
Reino Unido				11
República Checa				19
Rumanía				1
Suecia				8
UE 28				6

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Alemania				1
Austria				35
Bélgica				11
Bulgaria				0
Chipre				9
Croacia				7
Dinamarca				6
Eslovaquia				1
Eslovenia				10
España				1
Estonia				9
Finlandia				19
Francia				4
Grecia				1
Holanda				7
Hungría				2
Irlanda				14
Italia				3
Letonia				4
Lituania				3
Luxemburgo				35
Malta				48
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				7
República Checa				7
Rumanía				0
Suecia				11
UE 28				5

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros				
Alemania				1
Austria				3
Bélgica				4
Bulgaria				3
Croacia				2
Dinamarca				4
Eslovaquia				2
Eslovenia				2
España				2
Estonia				1
Finlandia				5
Francia				2
Grecia				2
Holanda				5
Hungría				3
Irlanda				1
Italia				2
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				2
Malta				4
Polonia				1
Portugal				2
Reino Unido				4
República Checa				1
Rumanía				3
Suecia				4
UE 28				2

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Total				
Alemania				15
Austria				54
Bélgica				40
Bulgaria				19
Chipre				22
Croacia				30
Dinamarca				35
Eslovaquia				19
Eslovenia				25
España				8
Estonia				36
Finlandia				50
Francia				44
Grecia				16
Holanda				51
Hungría				21
Irlanda				37
Italia				31
Letonia				22
Lituania				19
Luxemburgo				55
Malta				65
Polonia				19
Portugal				6
Reino Unido				60
República Checa				44
Rumanía				25
Suecia				53
UE 28				34

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas en las compras por Internet (% sobre la población que ha usado Internet en el último año)				
Costes finales mayores de los indicados				
Alemania				1
Austria				2
Bélgica				3
Bulgaria				1
Chipre				1
Croacia				2
Dinamarca				5
Eslovaquia				1
Eslovenia				2
España				1
Estonia				2
Finlandia				3
Francia				5
Grecia				1
Holanda				3
Hungría				1
Irlanda				4
Italia				2
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				5
Malta				9
Polonia				1
Portugal				0
Reino Unido				9
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				5
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Alemania				2
Austria				3
Bélgica				3
Bulgaria				2
Chipre				1
Croacia				2
Dinamarca				7
Eslovaquia				1
Eslovenia				3
España				1
Estonia				2
Finlandia				9
Francia				4
Grecia				1
Holanda				8
Hungría				2
Irlanda				3
Italia				3
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				4
Malta				6
Polonia				2
Portugal				1
Reino Unido				9
República Checa				3
Rumanía				2
Suecia				11
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Alemania				5
Austria				6
Bélgica				10
Bulgaria				1
Chipre				1
Croacia				3
Dinamarca				9
Eslovaquia				2
Eslovenia				4
España				1
Estonia				9
Finlandia				11
Francia				12
Grecia				1
Holanda				13
Hungría				2
Irlanda				7
Italia				3
Letonia				2
Lituania				2
Luxemburgo				10
Malta				14
Polonia				3
Portugal				1
Reino Unido				26
República Checa				5
Rumanía				1
Suecia				15
UE 28				8

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Me llegó con retraso				
Alemania				8
Austria				15
Bélgica				17
Bulgaria				3
Chipre				5
Croacia				10
Dinamarca				13
Eslovaquia				7
Eslovenia				6
España				3
Estonia				13
Finlandia				19
Francia				22
Grecia				4
Holanda				29
Hungría				8
Irlanda				15
Italia				9
Letonia				7
Lituania				6
Luxemburgo				23
Malta				25
Polonia				8
Portugal				2
Reino Unido				29
República Checa				13
Rumanía				4
Suecia				26
UE 28				14

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas relacionados con el fraude				
Alemania				2
Austria				2
Bélgica				2
Bulgaria				0
Chipre				1
Croacia				5
Dinamarca				3
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				1
Estonia				3
Finlandia				3
Francia				3
Grecia				1
Holanda				3
Hungría				1
Irlanda				2
Italia				1
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				2
Malta				8
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				8
República Checa				2
Rumanía				0
Suecia				3
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Alemania				7
Austria				8
Bélgica				5
Bulgaria				1
Chipre				2
Croacia				6
Dinamarca				7
Eslovaquia				4
Eslovenia				3
España				2
Estonia				7
Finlandia				8
Francia				9
Grecia				2
Holanda				12
Hungría				5
Irlanda				6
Italia				4
Letonia				3
Lituania				3
Luxemburgo				6
Malta				14
Polonia				3
Portugal				1
Reino Unido				19
República Checa				7
Rumanía				2
Suecia				12
UE 28				8

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Alemania				4
Austria				3
Bélgica				3
Bulgaria				1
Chipre				0
Croacia				3
Dinamarca				3
Eslovaquia				2
Eslovenia				2
España				2
Estonia				2
Finlandia				6
Francia				5
Grecia				1
Holanda				7
Hungría				3
Irlanda				5
Italia				3
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				4
Malta				8
Polonia				2
Portugal				1
Reino Unido				10
República Checa				14
Rumanía				0
Suecia				7
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Alemania				1
Austria				25
Bélgica				8
Bulgaria				0
Chipre				4
Croacia				4
Dinamarca				5
Eslovaquia				1
Eslovenia				6
España				1
Estonia				7
Finlandia				14
Francia				3
Grecia				1
Holanda				6
Hungría				1
Irlanda				10
Italia				1
Letonia				2
Lituania				2
Luxemburgo				26
Malta				32
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				6
República Checa				5
Rumanía				0
Suecia				10
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros				
Alemania				1
Austria				2
Bélgica				3
Bulgaria				1
Croacia				1
Dinamarca				4
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				1
Estonia				0
Finlandia				4
Francia				2
Grecia				1
Holanda				4
Hungría				2
Irlanda				1
Italia				1
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				2
Malta				3
Polonia				0
Portugal				1
Reino Unido				3
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				4
UE 28				2

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Total				
Alemania				13
Austria				38
Bélgica				29
Bulgaria				6
Chipre				10
Croacia				17
Dinamarca				30
Eslovaquia				13
Eslovenia				17
España				5
Estonia				27
Finlandia				38
Francia				34
Grecia				8
Holanda				43
Hungría				13
Irlanda				27
Italia				15
Letonia				12
Lituania				11
Luxemburgo				41
Malta				44
Polonia				12
Portugal				3
Reino Unido				55
República Checa				32
Rumanía				7
Suecia				45
UE 28				24

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)				
Costes finales mayores de los indicados				
Alemania				1
Austria				2
Bélgica				3
Bulgaria				1
Chipre				1
Croacia				1
Dinamarca				4
Eslovaquia				0
Eslovenia				2
España				1
Estonia				2
Finlandia				3
Francia				4
Grecia				0
Holanda				3
Hungría				1
Irlanda				3
Italia				1
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				5
Malta				7
Polonia				1
Portugal				0
Reino Unido				9
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				5
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales				
Alemania				2
Austria				2
Bélgica				3
Bulgaria				1
Chipre				0
Croacia				2
Dinamarca				7
Eslovaquia				1
Eslovenia				3
España				1
Estonia				2
Finlandia				9
Francia				4
Grecia				1
Holanda				8
Hungría				2
Irlanda				3
Italia				2
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				4
Malta				5
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				9
República Checa				3
Rumanía				1
Suecia				11
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago				
Alemania				4
Austria				5
Bélgica				9
Bulgaria				1
Chipre				1
Croacia				2
Dinamarca				9
Eslovaquia				2
Eslovenia				4
España				1
Estonia				8
Finlandia				11
Francia				11
Grecia				1
Holanda				12
Hungría				2
Irlanda				6
Italia				3
Letonia				1
Lituania				2
Luxemburgo				10
Malta				12
Polonia				3
Portugal				0
Reino Unido				25
República Checa				5
Rumanía				1
Suecia				15
UE 28				7

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Me llegó con retraso				
Alemania				8
Austria				14
Bélgica				15
Bulgaria				2
Chipre				4
Croacia				8
Dinamarca				13
Eslovaquia				6
Eslovenia				5
España				3
Estonia				12
Finlandia				18
Francia				20
Grecia				3
Holanda				28
Hungría				6
Irlanda				13
Italia				7
Letonia				6
Lituania				5
Luxemburgo				22
Malta				22
Polonia				7
Portugal				1
Reino Unido				28
República Checa				12
Rumanía				4
Suecia				25
UE 28				12

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Problemas relacionados con el fraude				
Alemania				2
Austria				1
Bélgica				1
Bulgaria				0
Chipre				1
Croacia				4
Dinamarca				3
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				1
Estonia				3
Finlandia				3
Francia				3
Grecia				1
Holanda				3
Hungría				1
Irlanda				2
Italia				1
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				2
Malta				6
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				8
República Checa				1
Rumanía				0
Suecia				3
UE 28				2

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados				
Alemania				6
Austria				7
Bélgica				5
Bulgaria				1
Chipre				2
Croacia				4
Dinamarca				7
Eslovaquia				3
Eslovenia				3
España				2
Estonia				7
Finlandia				7
Francia				9
Grecia				1
Holanda				11
Hungría				4
Irlanda				5
Italia				3
Letonia				3
Lituania				3
Luxemburgo				6
Malta				12
Polonia				3
Portugal				1
Reino Unido				18
República Checa				6
Rumanía				1
Suecia				12
UE 28				7

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Reclamaciones e indemnizaciones dificultosas ó sin respuesta satisfactoria tras la reclamación				
Alemania				4
Austria				2
Bélgica				2
Bulgaria				0
Chipre				0
Croacia				2
Dinamarca				3
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				1
Estonia				2
Finlandia				6
Francia				4
Grecia				1
Holanda				7
Hungría				2
Irlanda				5
Italia				2
Letonia				1
Lituania				1
Luxemburgo				4
Malta				7
Polonia				1
Portugal				1
Reino Unido				9
República Checa				12
Rumanía				0
Suecia				7
UE 28				4

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España				
Alemania				1
Austria				22
Bélgica				7
Bulgaria				0
Chipre				4
Croacia				3
Dinamarca				5
Eslovaquia				1
Eslovenia				5
España				1
Estonia				6
Finlandia				14
Francia				3
Grecia				0
Holanda				6
Hungría				1
Irlanda				9
Italia				1
Letonia				2
Lituania				2
Luxemburgo				25
Malta				28
Polonia				1
Portugal				0
Reino Unido				6
República Checa				4
Rumanía				0
Suecia				9
UE 28				3

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

Indicador	2016	2017	2018	2019
Otros				
Alemania				1
Austria				2
Bélgica				3
Bulgaria				1
Croacia				1
Dinamarca				3
Eslovaquia				1
Eslovenia				1
España				1
Estonia				0
Finlandia				4
Francia				2
Grecia				1
Holanda				4
Hungría				1
Irlanda				1
Italia				1
Letonia				1
Lituania				0
Luxemburgo				2
Malta				2
Polonia				0
Portugal				1
Reino Unido				3
República Checa				1
Rumanía				1
Suecia				4
UE 28				1

Comercio electrónico de los países de la UE 28

Individuos

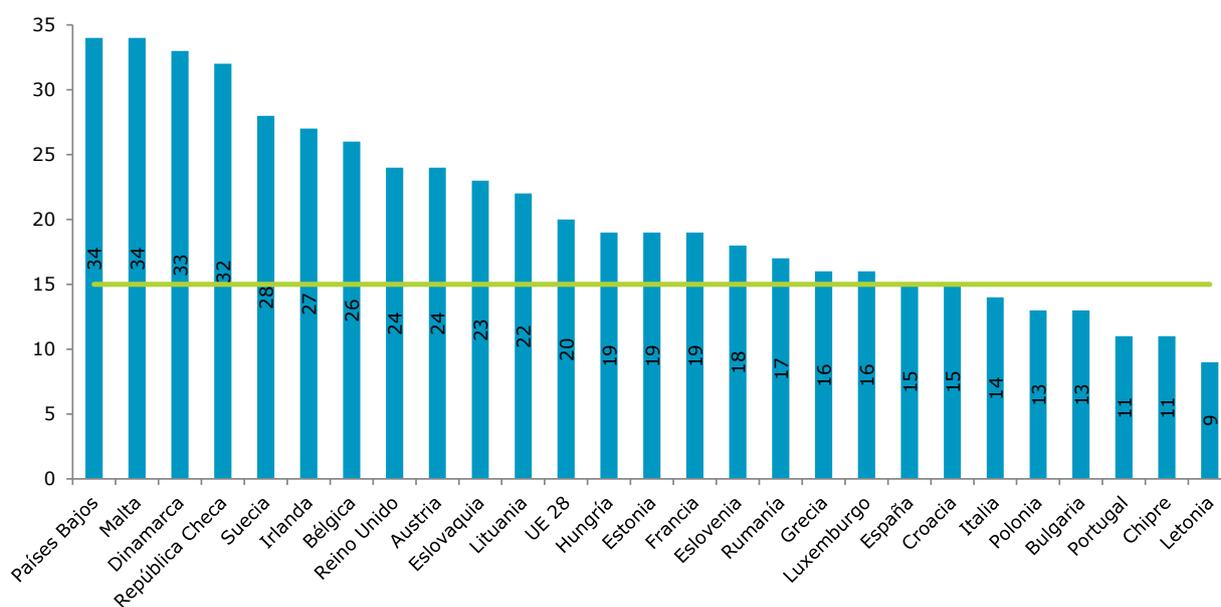
Indicador	2016	2017	2018	2019
Total				
Alemania				12
Austria				34
Bélgica				26
Bulgaria				4
Chipre				9
Croacia				13
Dinamarca				29
Eslovaquia				11
Eslovenia				14
España				5
Estonia				25
Finlandia				37
Francia				31
Grecia				6
Holanda				41
Hungría				10
Irlanda				24
Italia				12
Letonia				10
Lituania				9
Luxemburgo				39
Malta				38
Polonia				10
Portugal				2
Reino Unido				52
República Checa				28
Rumanía				6
Suecia				44
UE 28				21

Fichas para cada indicador y país de la UE 28

Ventas comercio electrónico de empresas de los países de la UE 28

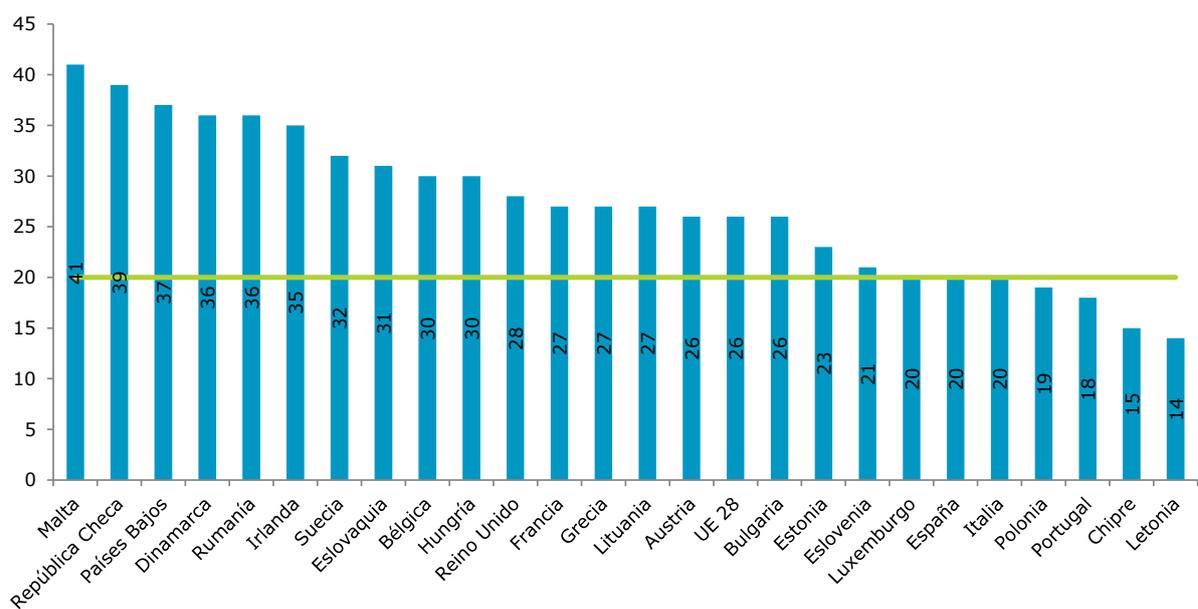
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Austria	24,0
Bélgica	26,0
Bulgaria	13,0
Chipre	11,0
Croacia	15,0
Dinamarca	33,0
Eslovaquia	23,0
Eslovenia	18,0
Estonia	19,0
Francia	19,0
Grecia	16,0
Hungría	19,0
Irlanda	27,0
Italia	14,0
Letonia	9,0
Lituania	22,0
Luxemburgo	16,0
Malta	34,0
Países Bajos	34,0
Polonia	13,0
Portugal	11,0
Reino Unido	24,0
República Checa	32,0
Rumanía	17,0
Suecia	28,0
UE 28	20,0
España	15,0



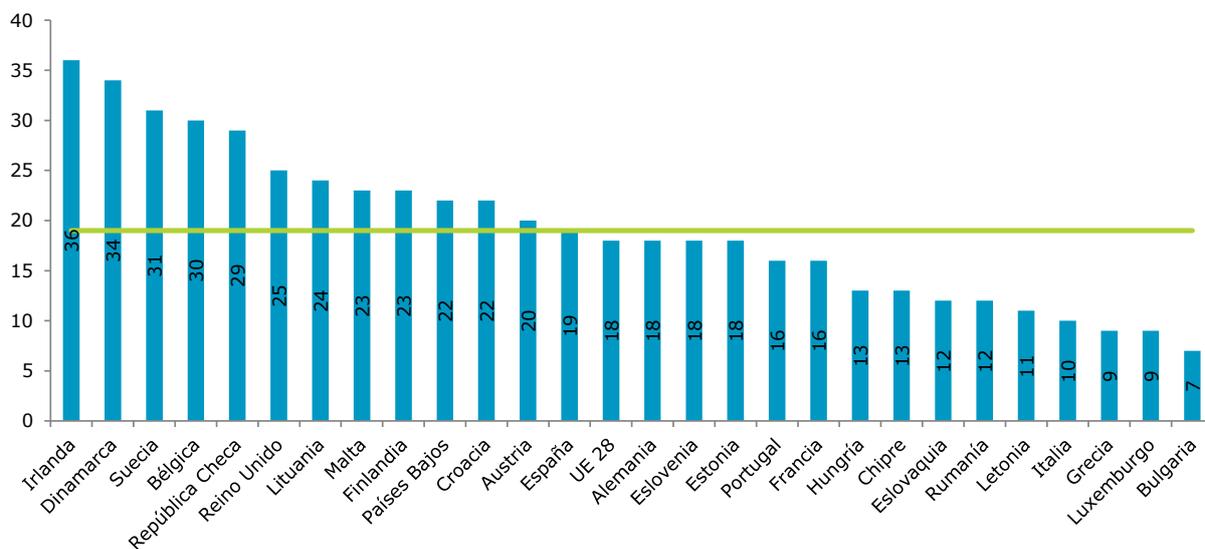
Empresas cuya página web permite hacer pedidos y reservas (% sobre el total de empresas que tienen página Web)

Paises	2019
Austria	26,0
Bélgica	30,0
Bulgaria	26,0
Chipre	15,0
Croacia	21,0
Dinamarca	36,0
Eslovaquia	31,0
Eslovenia	21,0
Estonia	23,0
Francia	27,0
Grecia	27,0
Hungría	30,0
Irlanda	35,0
Italia	20,0
Letonia	14,0
Lituania	27,0
Luxemburgo	20,0
Malta	41,0
Países Bajos	37,0
Polonia	19,0
Portugal	18,0
Reino Unido	28,0
República Checa	39,0
Rumanía	36,0
Suecia	32,0
UE 28	26,0
España	20,0



Empresas que han recibido pedidos en línea (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Alemania	18,0
Austria	20,0
Bélgica	30,0
Bulgaria	7,0
Chipre	13,0
Croacia	22,0
Dinamarca	34,0
Eslovaquia	12,0
Eslovenia	18,0
Estonia	18,0
Finlandia	23,0
Francia	16,0
Grecia	9,0
Hungría	13,0
Irlanda	36,0
Italia	10,0
Letonia	11,0
Lituania	24,0
Luxemburgo	9,0
Malta	23,0
Países Bajos	22,0
Polonia	14,0
Portugal	16,0
Reino Unido	25,0
República Checa	29,0
Rumanía	12,0
Suecia	31,0
UE 28	18,0
España	19,0



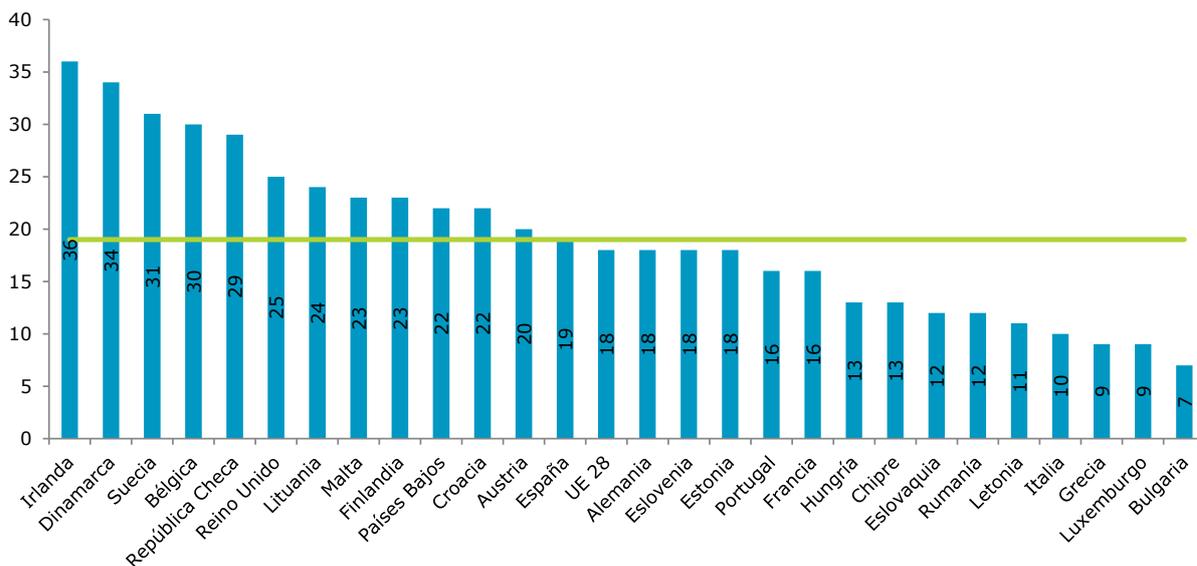
Empresas que han recibido pedidos en línea (% de empresas que han recibido pedidos de comercio electrónico durante el último año)

Países	2019
Alemania	90,0
Austria	80,0
Bélgica	97,0
Bulgaria	68,0
Chipre	91,0
Croacia	100,0
Dinamarca	100,0
Eslovaquia	81,0
Eslovenia	72,0
Estonia	84,0
Finlandia	81,0
Francia	85,0
Grecia	86,0
Hungría	87,0
Irlanda	91,0
Italia	71,0
Letonia	82,0
Lituania	94,0
Luxemburgo	67,0
Malta	98,0
Países Bajos	79,0
Polonia	87,0
Portugal	97,0
Reino Unido	95,0
República Checa	98,0
Rumanía	98,0
Suecia	95,0
UE 28	89,0
España	92,0



Empresas que venden por Internet (al menos 1% del total de ventas)

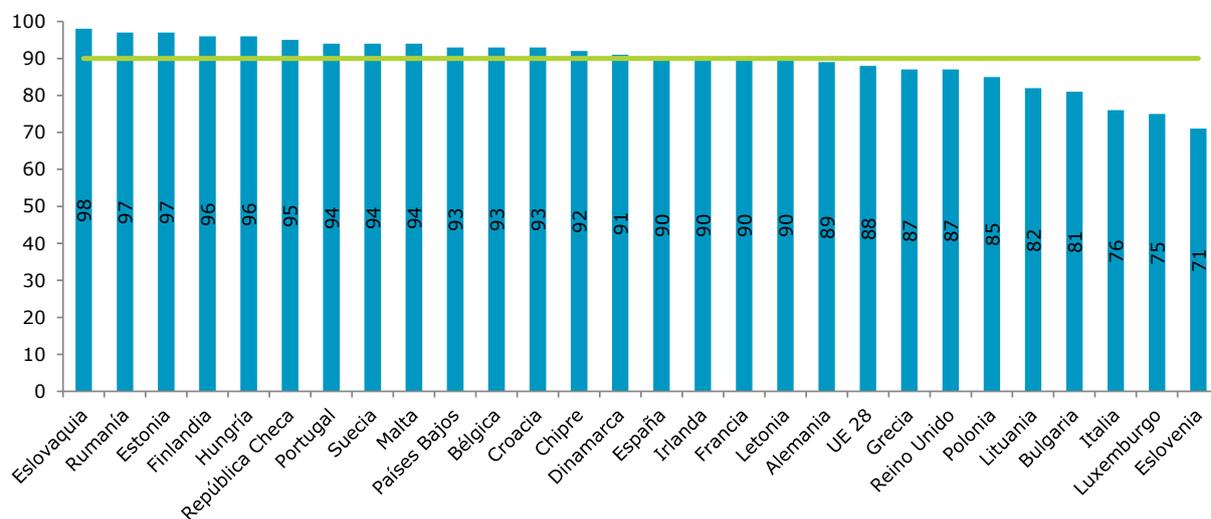
Países	2019
Alemania	18,0
Austria	20,0
Bélgica	30,0
Bulgaria	7,0
Chipre	13,0
Croacia	22,0
Dinamarca	34,0
Eslovaquia	12,0
Eslovenia	18,0
Estonia	18,0
Finlandia	23,0
Francia	16,0
Grecia	9,0
Hungría	13,0
Irlanda	36,0
Italia	10,0
Letonia	11,0
Lituania	24,0
Luxemburgo	9,0
Malta	23,0
Países Bajos	22,0
Polonia	14,0
Portugal	16,0
Reino Unido	25,0
República Checa	29,0
Rumanía	12,0
Suecia	31,0
UE 28	18,0
España	19,0



Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas por plataforma (% sobre el total de ventas de las empresas que venden mediante páginas web o apps)

por su página web o app

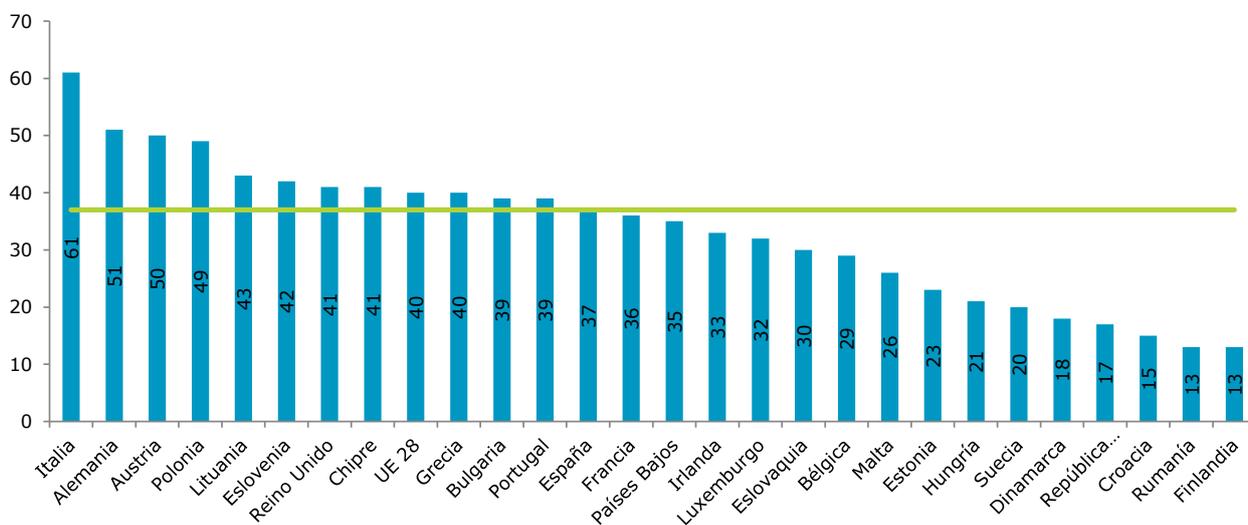
Países	2019
Alemania	89,0
Austria	89,0
Bélgica	93,0
Bulgaria	81,0
Chipre	92,0
Croacia	93,0
Dinamarca	91,0
Eslovaquia	98,0
Eslovenia	71,0
Estonia	97,0
Finlandia	96,0
Francia	90,0
Grecia	87,0
Hungría	96,0
Irlanda	90,0
Italia	76,0
Letonia	90,0
Lituania	82,0
Luxemburgo	75,0
Malta	94,0
Países Bajos	93,0
Polonia	85,0
Portugal	94,0
Reino Unido	87,0
República Checa	95,0
Rumanía	97,0
Suecia	94,0
UE 28	88,0
España	90,0



Ventas mediante páginas web o apps por parte de las empresas por plataforma (% sobre el total de ventas de las empresas que venden

por un marketplace

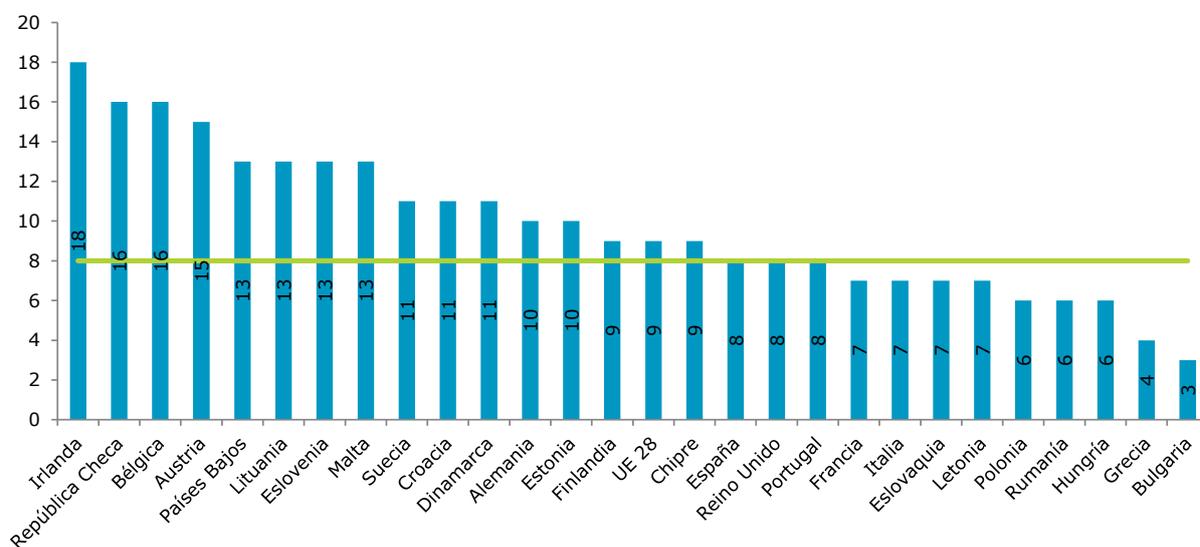
Países	2019
Alemania	51,0
Austria	50,0
Bélgica	29,0
Bulgaria	39,0
Chipre	41,0
Croacia	15,0
Dinamarca	18,0
Eslovaquia	30,0
Eslovenia	42,0
Estonia	23,0
Finlandia	13,0
Francia	36,0
Grecia	40,0
Hungría	21,0
Irlanda	33,0
Italia	61,0
Letonia	28,0
Lituania	43,0
Luxemburgo	32,0
Malta	26,0
Países Bajos	35,0
Polonia	49,0
Portugal	39,0
Reino Unido	41,0
República Checa	17,0
Rumanía	13,0
Suecia	20,0
UE 28	40,0
España	37,0



Destino geográfico ventas de las empresas de los países de la UE 28

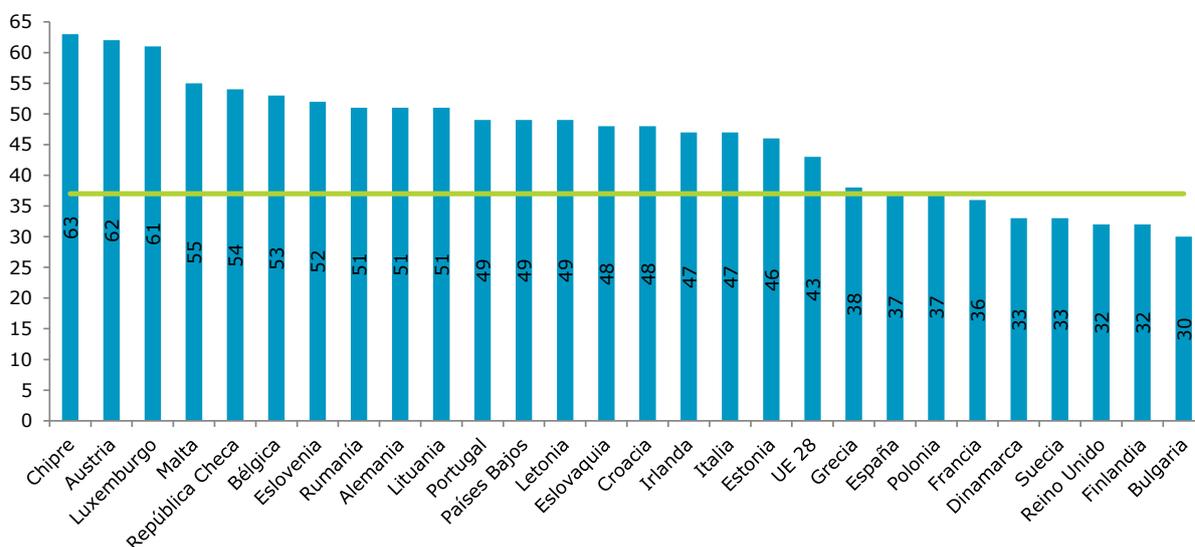
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Alemania	10,0
Austria	15,0
Bélgica	16,0
Bulgaria	3,0
Chipre	9,0
Croacia	11,0
Dinamarca	11,0
Eslovaquia	7,0
Eslovenia	13,0
Estonia	10,0
Finlandia	9,0
Francia	7,0
Grecia	4,0
Hungría	6,0
Irlanda	18,0
Italia	7,0
Letonia	7,0
Lituania	13,0
Luxemburgo	8,0
Malta	13,0
Países Bajos	13,0
Polonia	6,0
Portugal	8,0
Reino Unido	8,0
República Checa	16,0
Rumanía	6,0
Suecia	11,0
UE 28	9,0
España	8,0



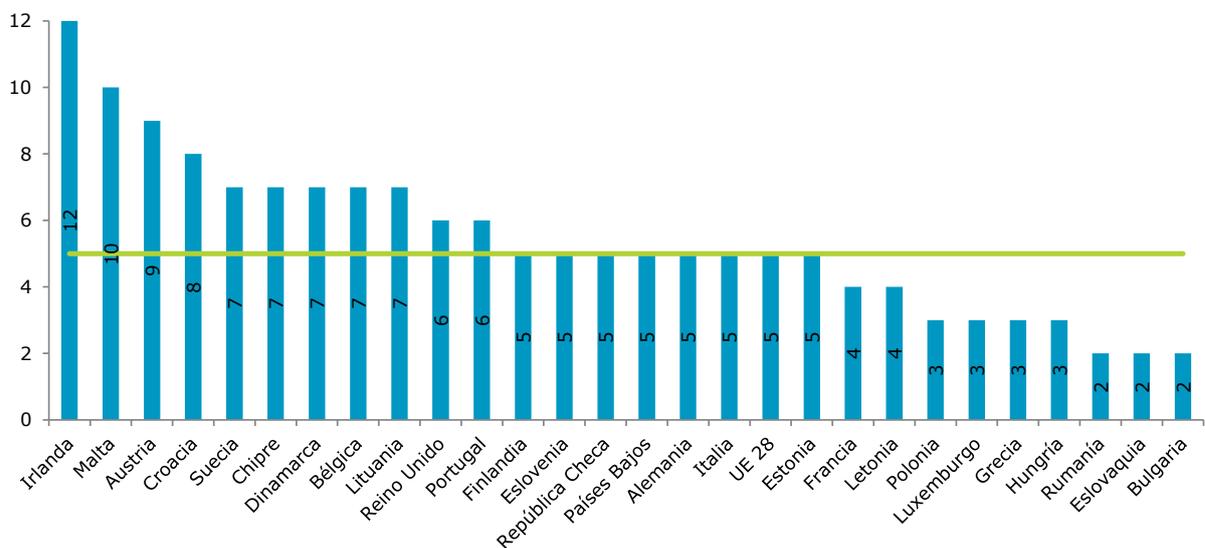
Empresas que han realizado ventas electrónicas a otros países de la UE distintos del suyo (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)

Países	2019
Alemania	51,0
Austria	62,0
Bélgica	53,0
Bulgaria	30,0
Chipre	63,0
Croacia	48,0
Dinamarca	33,0
Eslovaquia	48,0
Eslovenia	52,0
Estonia	46,0
Finlandia	32,0
Francia	36,0
Grecia	38,0
Hungría	38,0
Irlanda	47,0
Italia	47,0
Letonia	49,0
Lituania	51,0
Luxemburgo	61,0
Malta	55,0
Países Bajos	49,0
Polonia	37,0
Portugal	49,0
Reino Unido	32,0
República Checa	54,0
Rumanía	51,0
Suecia	33,0
UE 28	43,0
España	37,0



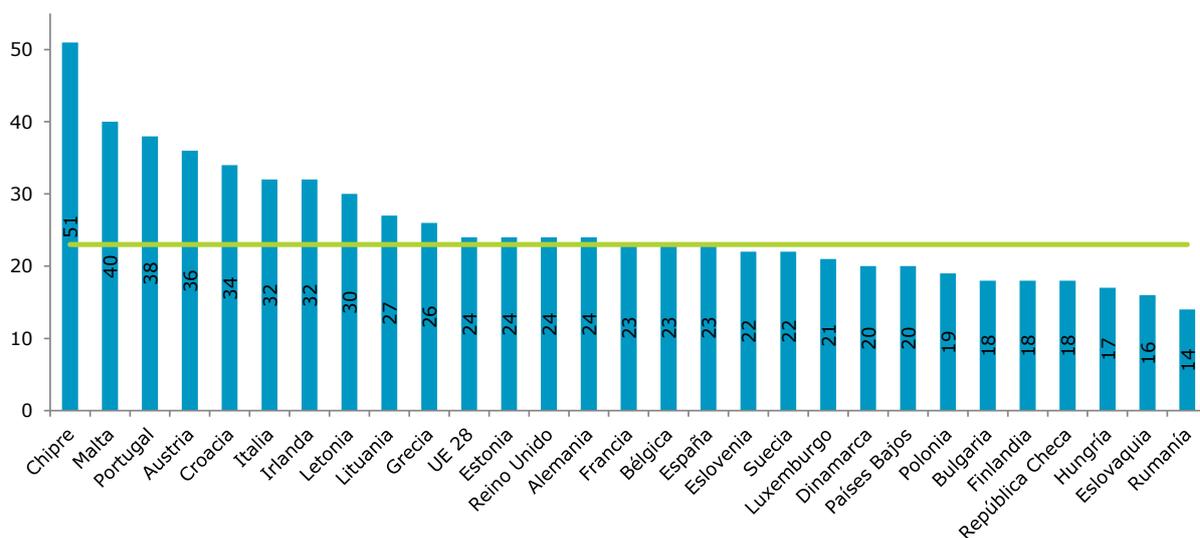
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Alemania	5,0
Austria	9,0
Bélgica	7,0
Bulgaria	2,0
Chipre	7,0
Croacia	8,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	2,0
Eslovenia	5,0
Estonia	5,0
Finlandia	5,0
Francia	4,0
Grecia	3,0
Hungría	3,0
Irlanda	12,0
Italia	5,0
Letonia	4,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	3,0
Malta	10,0
Países Bajos	5,0
Polonia	3,0
Portugal	6,0
Reino Unido	6,0
República Checa	5,0
Rumanía	2,0
Suecia	7,0
UE 28	5,0
España	5,0



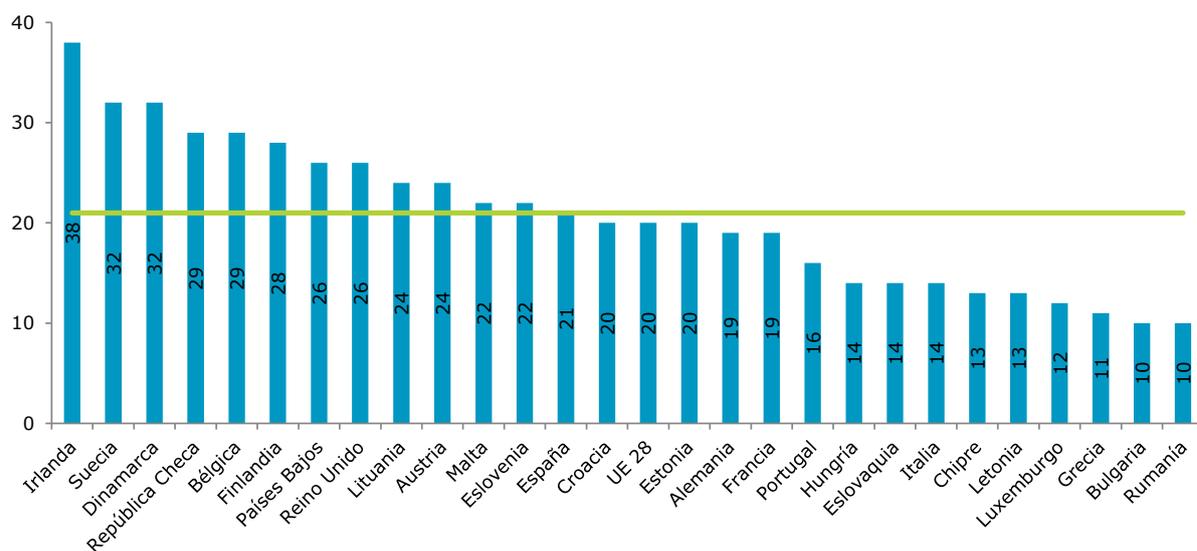
Empresas que han realizado ventas electrónicas a países del resto del mundo (no pertenecientes a la UE) (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)

Países	2019
Alemania	24,0
Austria	36,0
Bélgica	23,0
Bulgaria	18,0
Chipre	51,0
Croacia	34,0
Dinamarca	20,0
Eslovaquia	16,0
Eslovenia	22,0
Estonia	24,0
Finlandia	18,0
Francia	23,0
Grecia	26,0
Hungría	17,0
Irlanda	32,0
Italia	32,0
Letonia	30,0
Lituania	27,0
Luxemburgo	21,0
Malta	40,0
Países Bajos	20,0
Polonia	19,0
Portugal	38,0
Reino Unido	24,0
República Checa	18,0
Rumanía	14,0
Suecia	22,0
UE 28	24,0
España	23,0



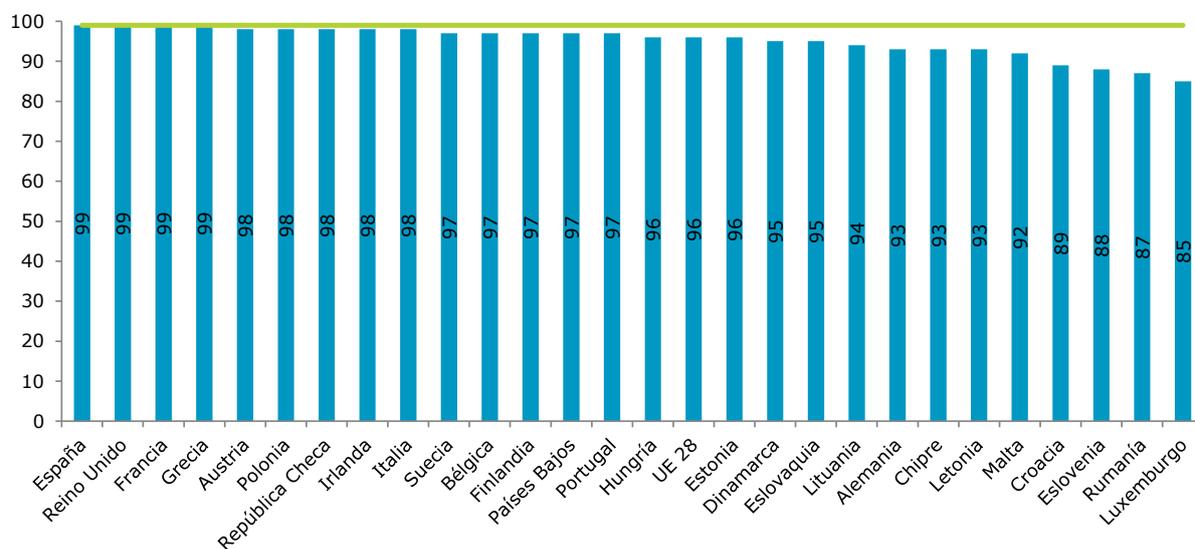
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Alemania	19,0
Austria	24,0
Bélgica	29,0
Bulgaria	10,0
Chipre	13,0
Croacia	20,0
Dinamarca	32,0
Eslovaquia	14,0
Eslovenia	22,0
Estonia	20,0
Finlandia	28,0
Francia	19,0
Grecia	11,0
Hungría	14,0
Irlanda	38,0
Italia	14,0
Letonia	13,0
Lituania	24,0
Luxemburgo	12,0
Malta	22,0
Países Bajos	26,0
Polonia	15,0
Portugal	16,0
Reino Unido	26,0
República Checa	29,0
Rumanía	10,0
Suecia	32,0
UE 28	20,0
España	21,0



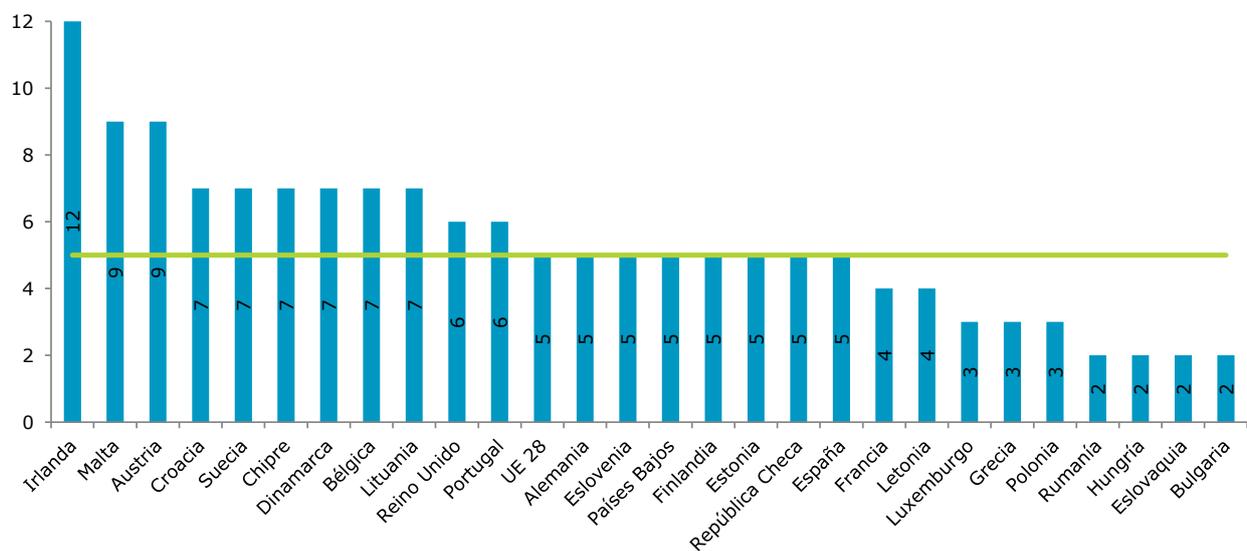
Empresas que han realizado ventas electrónicas dentro de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)

Países	2019
Alemania	93,0
Austria	98,0
Bélgica	97,0
Bulgaria	94,0
Chipre	93,0
Croacia	89,0
Dinamarca	95,0
Eslovaquia	95,0
Eslovenia	88,0
Estonia	96,0
Finlandia	97,0
Francia	99,0
Grecia	99,0
Hungría	96,0
Irlanda	98,0
Italia	98,0
Letonia	93,0
Lituania	94,0
Luxemburgo	85,0
Malta	92,0
Países Bajos	97,0
Polonia	98,0
Portugal	97,0
Reino Unido	99,0
República Checa	98,0
Rumanía	87,0
Suecia	97,0
UE 28	96,0
España	99,0



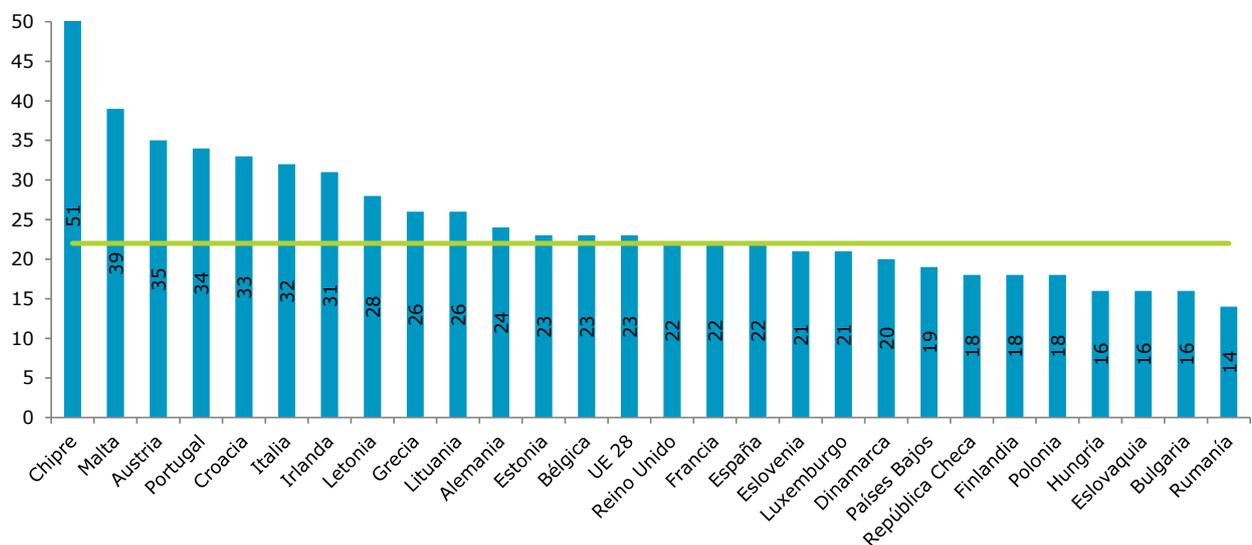
Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre el total de empresas)

Países	2019
Alemania	5,0
Austria	9,0
Bélgica	7,0
Bulgaria	2,0
Chipre	7,0
Croacia	7,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	2,0
Eslovenia	5,0
Estonia	5,0
Finlandia	5,0
Francia	4,0
Grecia	3,0
Hungría	2,0
Irlanda	12,0
Italia	4,0
Letonia	4,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	3,0
Malta	9,0
Países Bajos	5,0
Polonia	3,0
Portugal	6,0
Reino Unido	6,0
República Checa	5,0
Rumanía	2,0
Suecia	7,0
UE 28	5,0
España	5,0



Empresas que reciben ventas en línea de clientes localizados fuera de su propio país (% sobre empresas que reciben pedidos de comercio electrónico durante el último año)

Países	2019
Alemania	24,0
Austria	35,0
Bélgica	23,0
Bulgaria	16,0
Chipre	51,0
Croacia	33,0
Dinamarca	20,0
Eslovaquia	16,0
Eslovenia	21,0
Estonia	23,0
Finlandia	18,0
Francia	22,0
Grecia	26,0
Hungría	16,0
Irlanda	31,0
Italia	32,0
Letonia	28,0
Lituania	26,0
Luxemburgo	21,0
Malta	39,0
Países Bajos	19,0
Polonia	18,0
Portugal	34,0
Reino Unido	22,0
República Checa	18,0
Rumanía	14,0
Suecia	20,0
UE 28	23,0
España	22,0

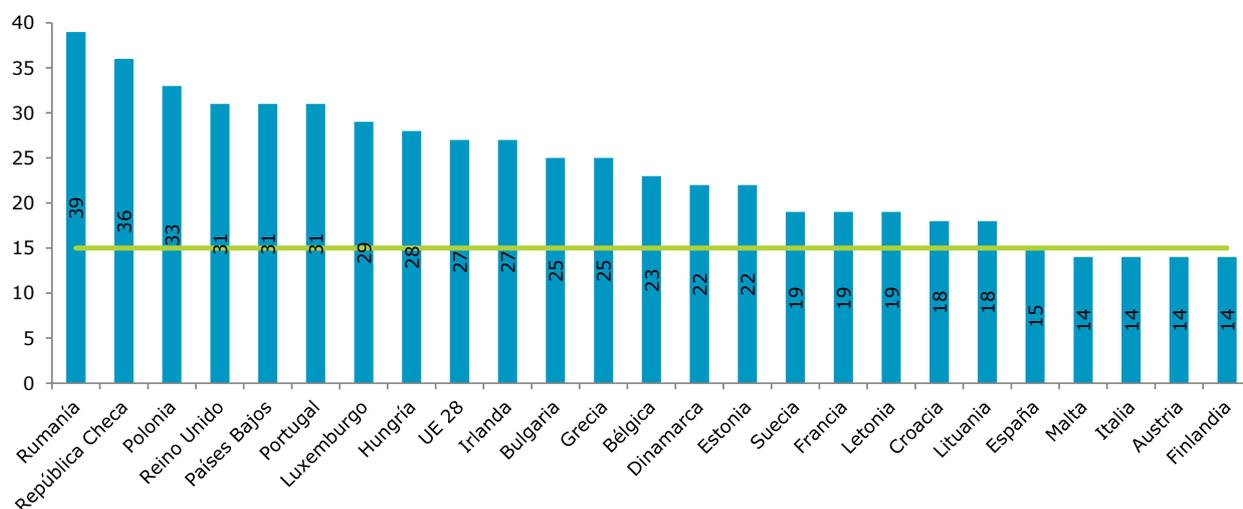


Barreras al uso de comercio electrónico por las empresas de países de la UE 28

Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)

por los elevados costes de entrega o devolución de productos

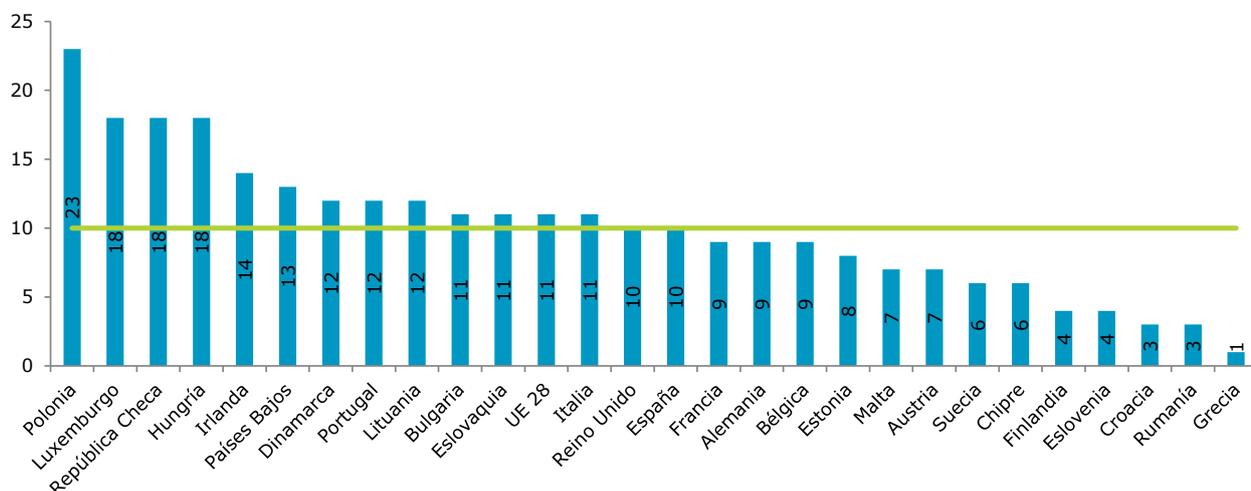
Países	2019
Austria	14,0
Bélgica	23,0
Bulgaria	25,0
Chipre	13,0
Croacia	18,0
Dinamarca	22,0
Eslovaquia	18,0
Eslovenia	11,0
Estonia	22,0
Finlandia	14,0
Francia	19,0
Grecia	25,0
Hungría	28,0
Irlanda	27,0
Italia	14,0
Letonia	19,0
Lituania	18,0
Luxemburgo	29,0
Malta	14,0
Países Bajos	31,0
Polonia	33,0
Portugal	31,0
Reino Unido	31,0
República Checa	36,0
Rumanía	39,0
Suecia	19,0
UE 28	27,0
España	15,0



Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)

por la dificultad de resolver quejas sobre las ventas

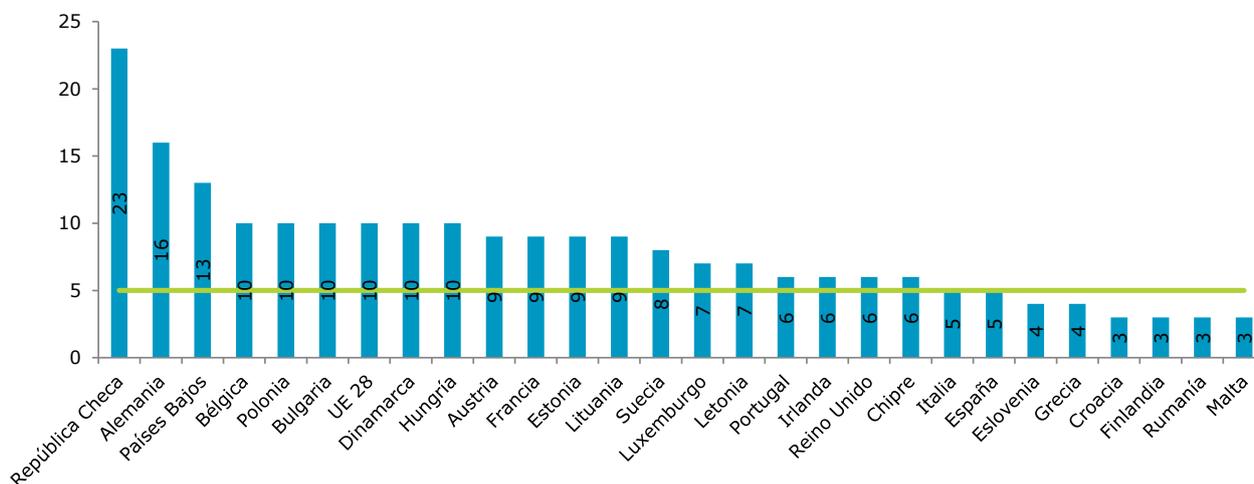
Países	2019
Alemania	9,0
Austria	7,0
Bélgica	9,0
Bulgaria	11,0
Chipre	6,0
Croacia	3,0
Dinamarca	12,0
Eslovaquia	11,0
Eslovenia	4,0
Estonia	8,0
Finlandia	4,0
Francia	9,0
Grecia	1,0
Hungría	18,0
Irlanda	14,0
Italia	11,0
Letonia	7,0
Lituania	12,0
Luxemburgo	18,0
Malta	7,0
Países Bajos	13,0
Polonia	23,0
Portugal	12,0
Reino Unido	10,0
República Checa	18,0
Rumanía	3,0
Suecia	6,0
UE 28	11,0
España	10,0



Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)

por la adaptación del etiquetado del producto

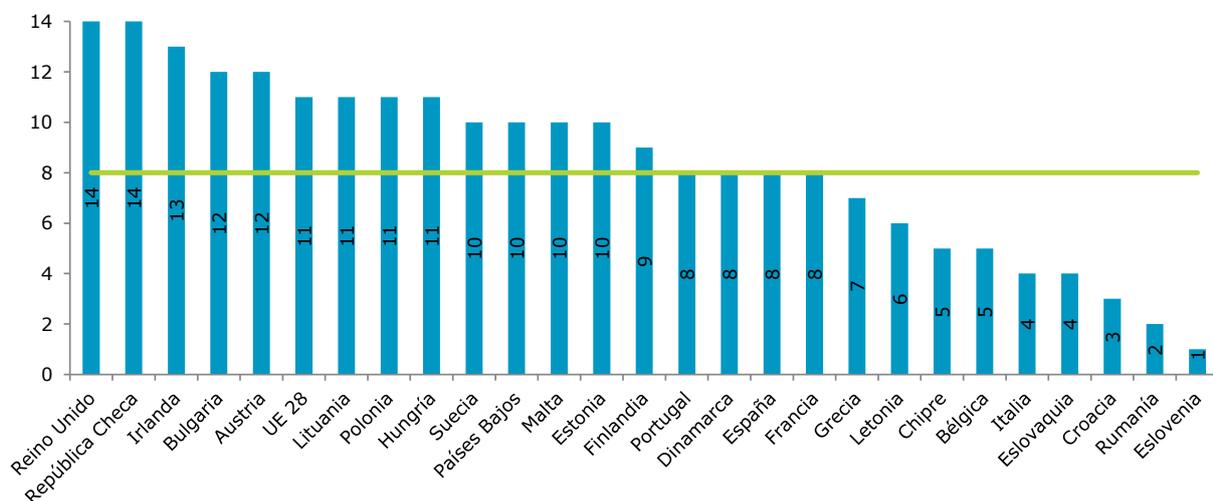
Países	2019
Alemania	16,0
Austria	9,0
Bélgica	10,0
Bulgaria	10,0
Chipre	6,0
Croacia	3,0
Dinamarca	10,0
Eslovaquia	6,0
Eslovenia	4,0
Estonia	9,0
Finlandia	3,0
Francia	9,0
Grecia	4,0
Hungría	10,0
Irlanda	6,0
Italia	5,0
Letonia	7,0
Lituania	9,0
Luxemburgo	7,0
Malta	3,0
Países Bajos	13,0
Polonia	10,0
Portugal	6,0
Reino Unido	6,0
República Checa	23,0
Rumanía	3,0
Suecia	8,0
UE 28	10,0
España	5,0



Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)

por falta de conocimiento de lenguas extranjeras para comunicarse con sus clientes

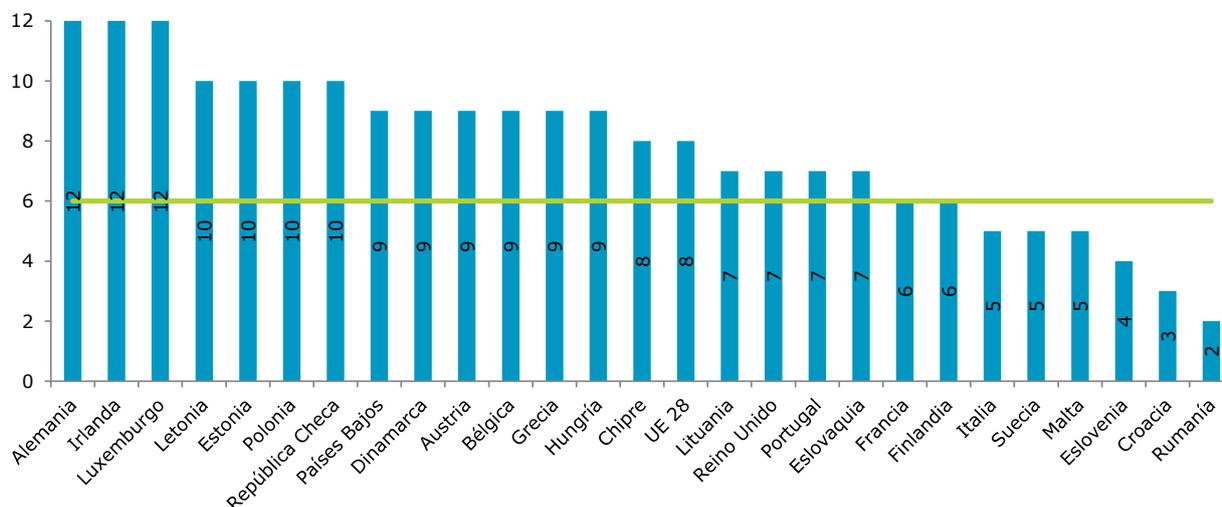
Países	2019
Austria	12,0
Bélgica	5,0
Bulgaria	12,0
Chipre	5,0
Croacia	3,0
Dinamarca	8,0
Eslovaquia	4,0
Eslovenia	1,0
Estonia	10,0
Finlandia	9,0
Francia	8,0
Grecia	7,0
Hungría	11,0
Irlanda	13,0
Italia	4,0
Letonia	6,0
Lituania	11,0
Luxemburgo	7,0
Malta	10,0
Países Bajos	10,0
Polonia	11,0
Portugal	8,0
Reino Unido	14,0
República Checa	14,0
Rumanía	2,0
Suecia	10,0
UE 28	11,0
España	8,0



Empresas con ventas a la UE mediante páginas web o apps, que tuvieron limitaciones (% sobre el total de empresas que venden mediante páginas web o apps a la UE)

por las restricciones de sus socios comerciales con la UE

Países	2019
Alemania	12,0
Austria	9,0
Bélgica	9,0
Chipre	8,0
Croacia	3,0
Dinamarca	9,0
Eslovaquia	7,0
Eslovenia	4,0
Estonia	10,0
Finlandia	6,0
Francia	6,0
Grecia	9,0
Hungría	9,0
Irlanda	12,0
Italia	5,0
Letonia	10,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	12,0
Malta	5,0
Países Bajos	9,0
Polonia	10,0
Portugal	7,0
Reino Unido	7,0
República Checa	10,0
Rumanía	2,0
Suecia	5,0
UE 28	8,0
España	6,0

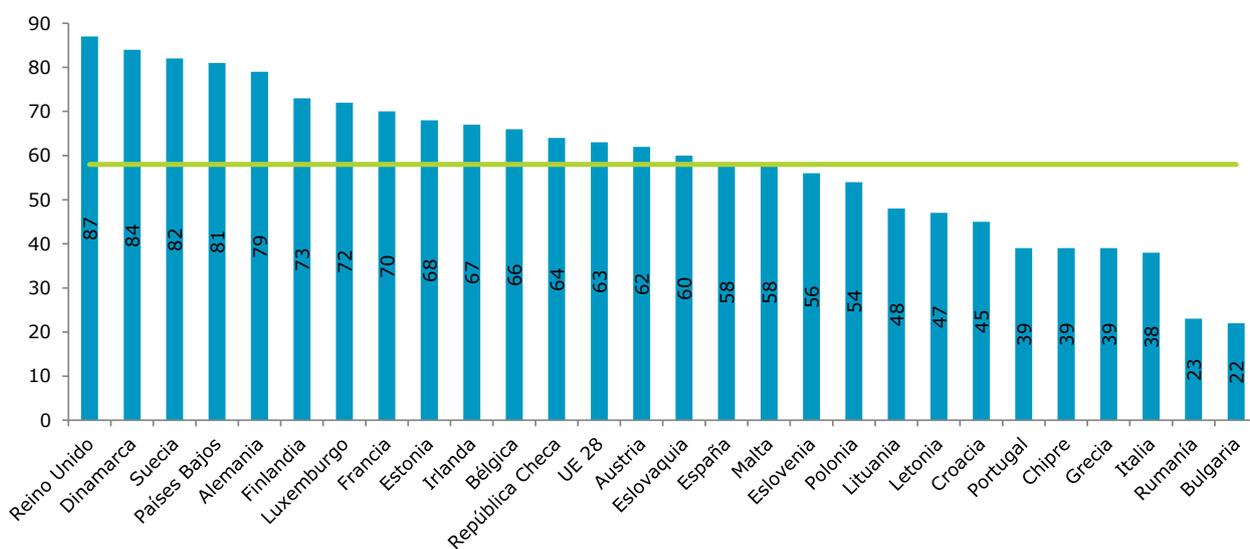


Uso de comercio electrónico por individuos en países de la UE

28

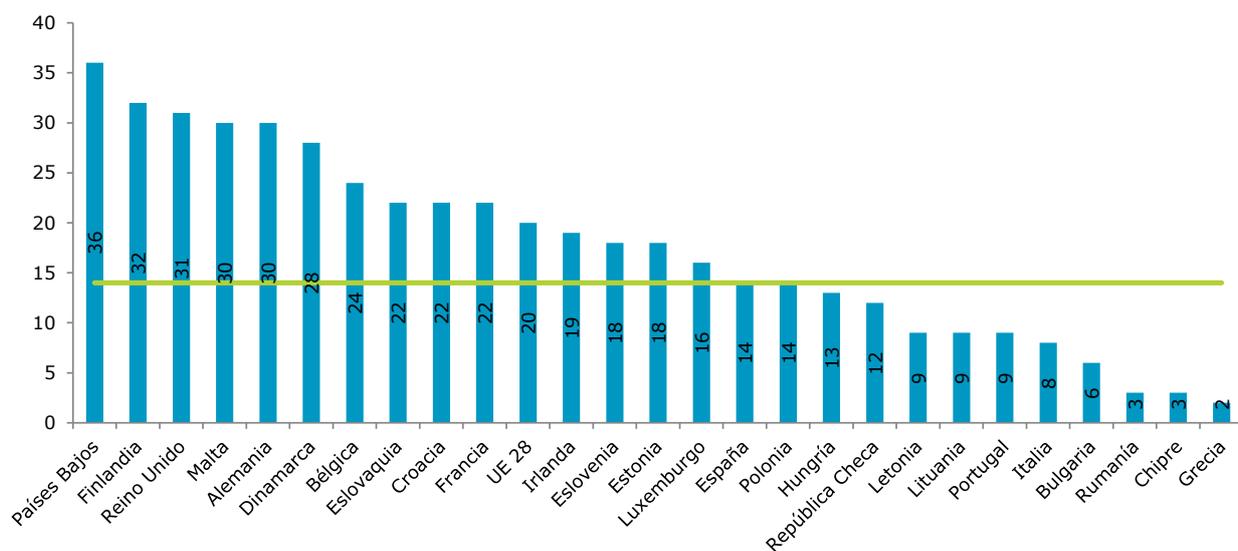
Individuos que usan Internet para hacer pedidos de bienes y servicios (% sobre la población total)

Países	2019
Alemania	79,0
Austria	62,0
Bélgica	66,0
Bulgaria	22,0
Chipre	39,0
Croacia	45,0
Dinamarca	84,0
Eslovaquia	60,0
Eslovenia	56,0
Estonia	68,0
Finlandia	73,0
Francia	70,0
Grecia	39,0
Hungría	49,0
Irlanda	67,0
Italia	38,0
Letonia	47,0
Lituania	48,0
Luxemburgo	72,0
Malta	58,0
Países Bajos	81,0
Polonia	54,0
Portugal	39,0
Reino Unido	87,0
República Checa	64,0
Rumanía	23,0
Suecia	82,0
UE 28	63,0
España	58,0



Individuos que usan Internet para vender bienes o servicios (% sobre la población total)

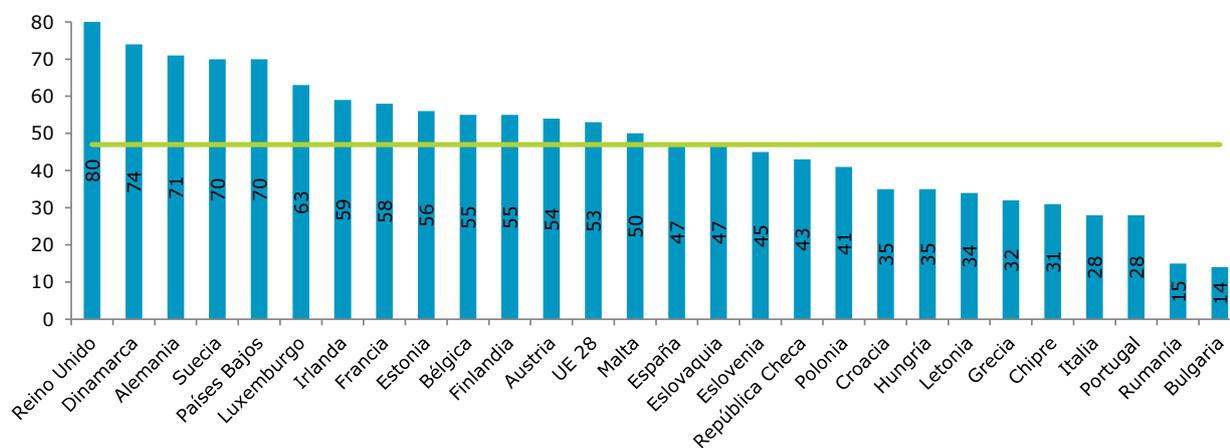
Países	2019
Alemania	30,0
Austria	12,0
Bélgica	24,0
Bulgaria	6,0
Chipre	3,0
Croacia	22,0
Dinamarca	28,0
Eslovaquia	22,0
Eslovenia	18,0
Estonia	18,0
Finlandia	32,0
Francia	22,0
Grecia	2,0
Hungría	13,0
Irlanda	19,0
Italia	8,0
Letonia	9,0
Lituania	9,0
Luxemburgo	16,0
Malta	30,0
Países Bajos	36,0
Polonia	14,0
Portugal	9,0
Reino Unido	31,0
República Checa	12,0
Rumanía	3,0
UE 28	20,0
España	14,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

En los últimos tres meses

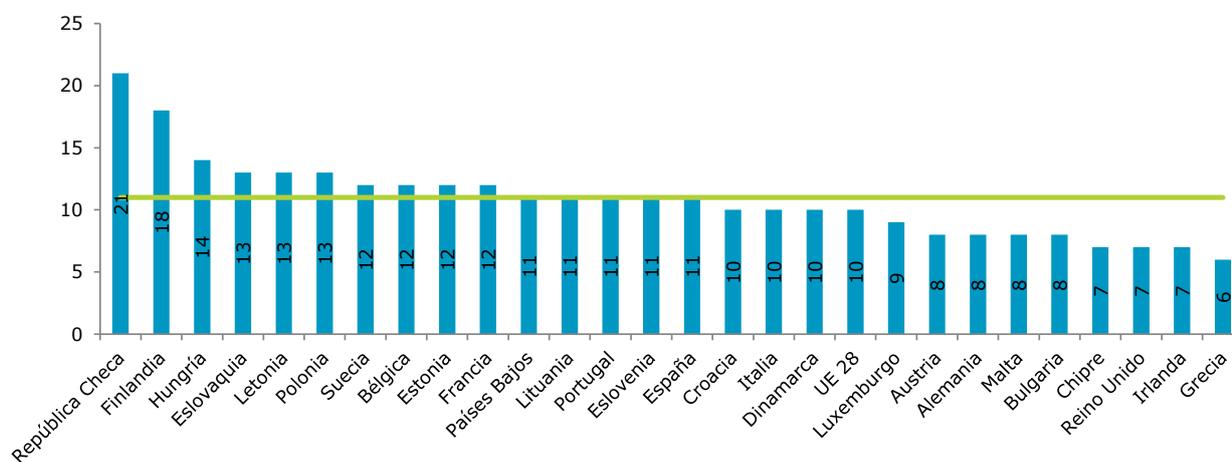
Países	2019
Alemania	71,0
Austria	54,0
Bélgica	55,0
Bulgaria	14,0
Chipre	31,0
Croacia	35,0
Dinamarca	74,0
Eslovaquia	47,0
Eslovenia	45,0
Estonia	56,0
Finlandia	55,0
Francia	58,0
Grecia	32,0
Hungría	35,0
Irlanda	59,0
Italia	28,0
Letonia	34,0
Lituania	38,0
Luxemburgo	63,0
Malta	50,0
Países Bajos	70,0
Polonia	41,0
Portugal	28,0
Reino Unido	80,0
República Checa	43,0
Rumanía	15,0
Suecia	70,0
UE 28	53,0
España	47,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

Hace más de tres meses y menos de doce

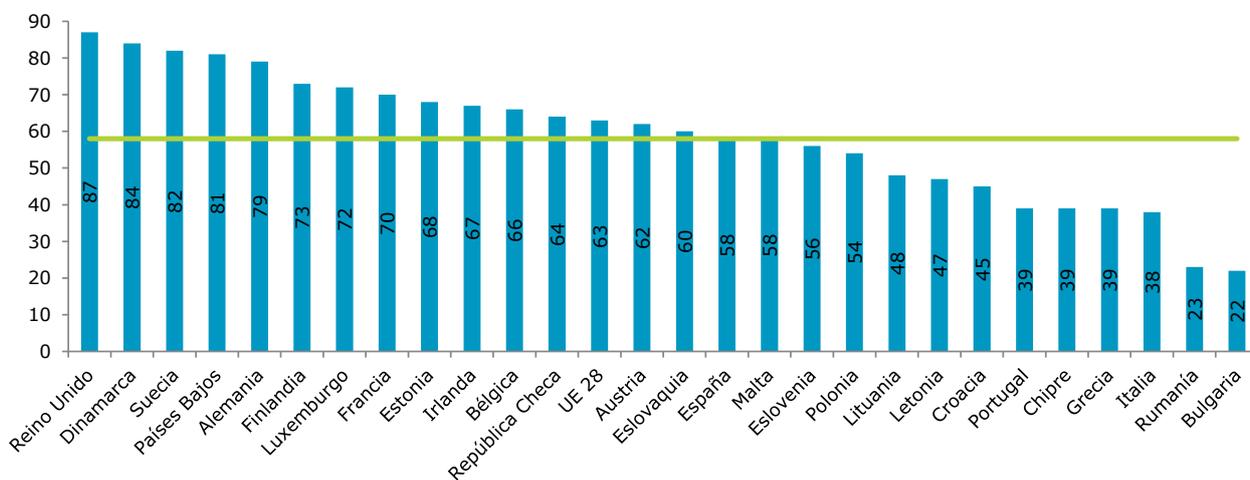
Países	2019
Alemania	8,0
Austria	8,0
Bélgica	12,0
Bulgaria	8,0
Chipre	7,0
Croacia	10,0
Dinamarca	10,0
Eslovaquia	13,0
Eslovenia	11,0
Estonia	12,0
Finlandia	18,0
Francia	12,0
Grecia	6,0
Hungría	14,0
Irlanda	7,0
Italia	10,0
Letonia	13,0
Lituania	11,0
Luxemburgo	9,0
Malta	8,0
Países Bajos	11,0
Polonia	13,0
Portugal	11,0
Reino Unido	7,0
República Checa	21,0
Rumanía	9,0
Suecia	12,0
UE 28	10,0
España	11,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

En los últimos 12 meses

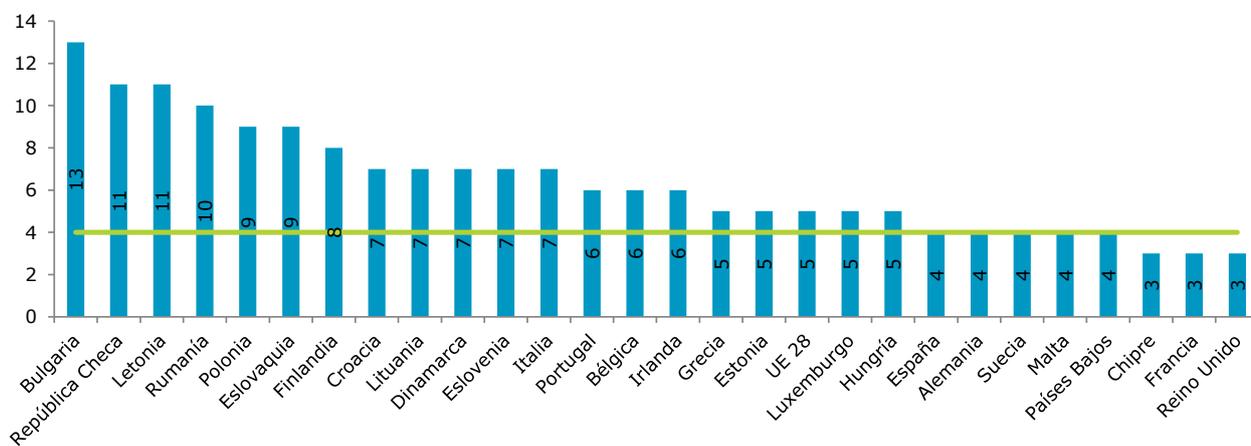
Países	2019
Alemania	79,0
Austria	62,0
Bélgica	66,0
Bulgaria	22,0
Chipre	39,0
Croacia	45,0
Dinamarca	84,0
Eslovaquia	60,0
Eslovenia	56,0
Estonia	68,0
Finlandia	73,0
Francia	70,0
Grecia	39,0
Hungría	49,0
Irlanda	67,0
Italia	38,0
Letonia	47,0
Lituania	48,0
Luxemburgo	72,0
Malta	58,0
Países Bajos	81,0
Polonia	54,0
Portugal	39,0
Reino Unido	87,0
República Checa	64,0
Rumanía	23,0
Suecia	82,0
UE 28	63,0
España	58,0



Personas que han comprado alguna vez por Internet y momento último de compra (% sobre la población total)

Hace más de un año

Países	2019
Alemania	4,0
Austria	5,0
Bélgica	6,0
Bulgaria	13,0
Chipre	3,0
Croacia	7,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	9,0
Eslovenia	7,0
Estonia	5,0
Finlandia	8,0
Francia	3,0
Grecia	5,0
Hungría	5,0
Irlanda	6,0
Italia	7,0
Letonia	11,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	5,0
Malta	4,0
Países Bajos	4,0
Polonia	9,0
Portugal	6,0
Reino Unido	3,0
República Checa	11,0
Rumanía	10,0
Suecia	4,0
UE 28	5,0
España	4,0



Frecuencia de comercio electrónico por individuos de la países de la UE 28

Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 1 y 2 veces

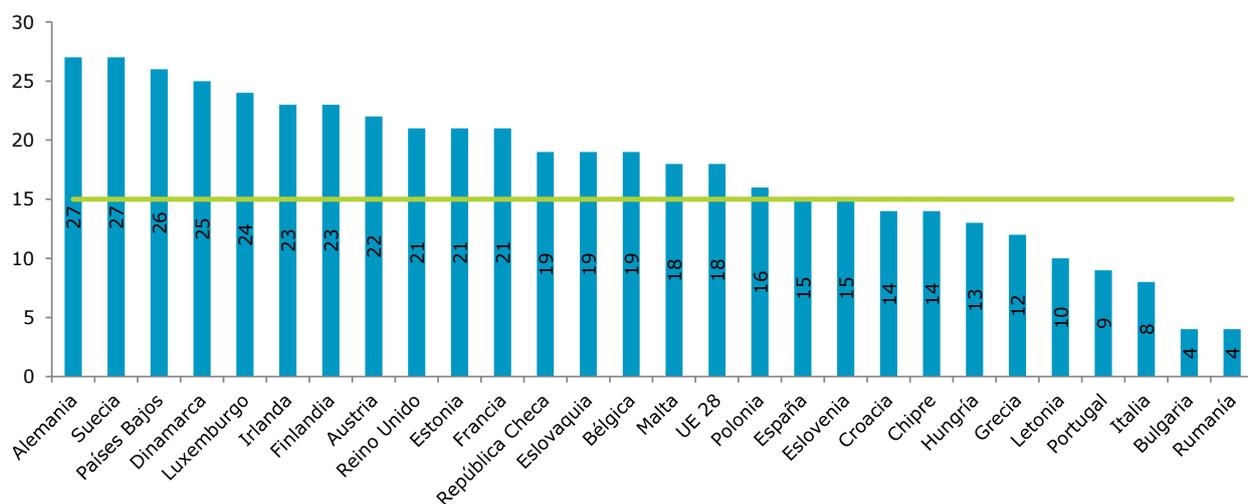
Países	2019
Alemania	19,0
Austria	13,0
Bélgica	24,0
Bulgaria	9,0
Chipre	11,0
Croacia	12,0
Dinamarca	22,0
Eslovaquia	19,0
Eslovenia	23,0
Estonia	20,0
Finlandia	17,0
Francia	23,0
Grecia	12,0
Hungría	15,0
Irlanda	17,0
Italia	13,0
Letonia	19,0
Lituania	17,0
Luxemburgo	15,0
Malta	14,0
Países Bajos	22,0
Polonia	16,0
Portugal	14,0
Reino Unido	11,0
República Checa	16,0
Rumanía	10,0
Suecia	19,0
UE 28	17,0
España	21,0



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 3 y 5 veces

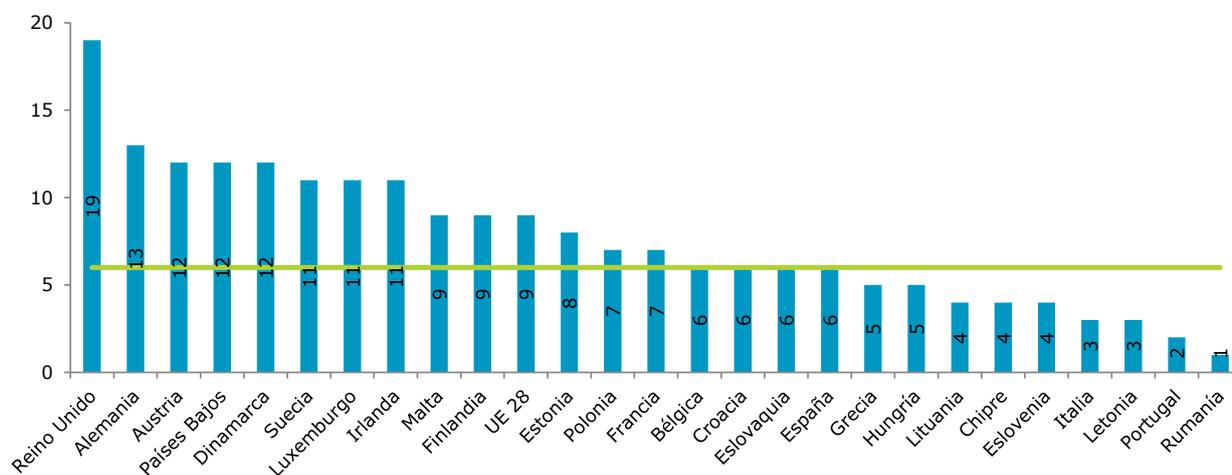
Países	2019
Alemania	27,0
Austria	22,0
Bélgica	19,0
Bulgaria	4,0
Chipre	14,0
Croacia	14,0
Dinamarca	25,0
Eslovaquia	19,0
Eslovenia	15,0
Estonia	21,0
Finlandia	23,0
Francia	21,0
Grecia	12,0
Hungría	13,0
Irlanda	23,0
Italia	8,0
Letonia	10,0
Lituania	15,0
Luxemburgo	24,0
Malta	18,0
Países Bajos	26,0
Polonia	16,0
Portugal	9,0
Reino Unido	21,0
República Checa	19,0
Rumanía	4,0
Suecia	27,0
UE 28	18,0
España	15,0



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Entre 6 y 10 veces

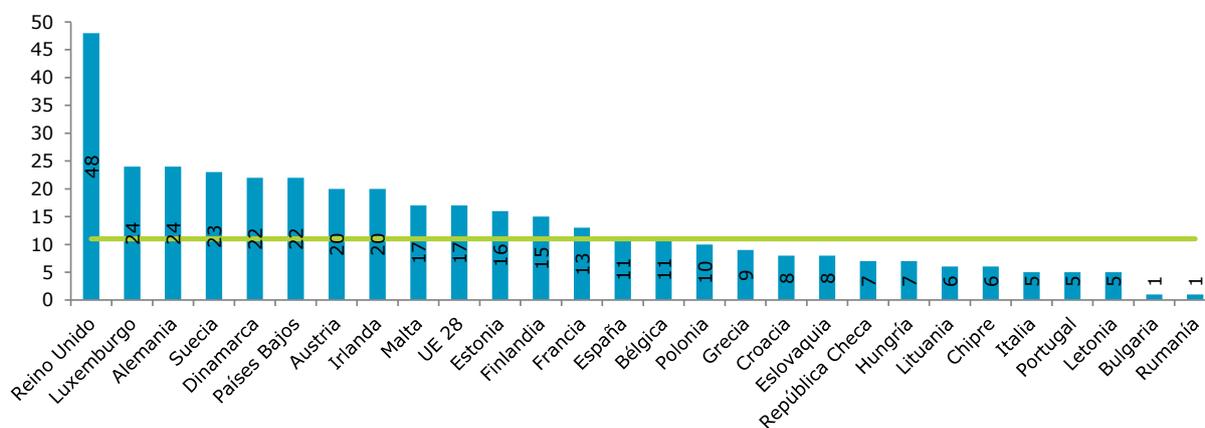
Países	2019
Alemania	13,0
Austria	12,0
Bélgica	6,0
Bulgaria	0,0
Chipre	4,0
Croacia	6,0
Dinamarca	12,0
Eslovaquia	6,0
Eslovenia	4,0
Estonia	8,0
Finlandia	9,0
Francia	7,0
Grecia	5,0
Hungría	5,0
Irlanda	11,0
Italia	3,0
Letonia	3,0
Lituania	4,0
Luxemburgo	11,0
Malta	9,0
Países Bajos	12,0
Polonia	7,0
Portugal	2,0
Reino Unido	19,0
República Checa	5,0
Rumanía	1,0
Suecia	11,0
UE 28	9,0
España	6,0



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

6 o más

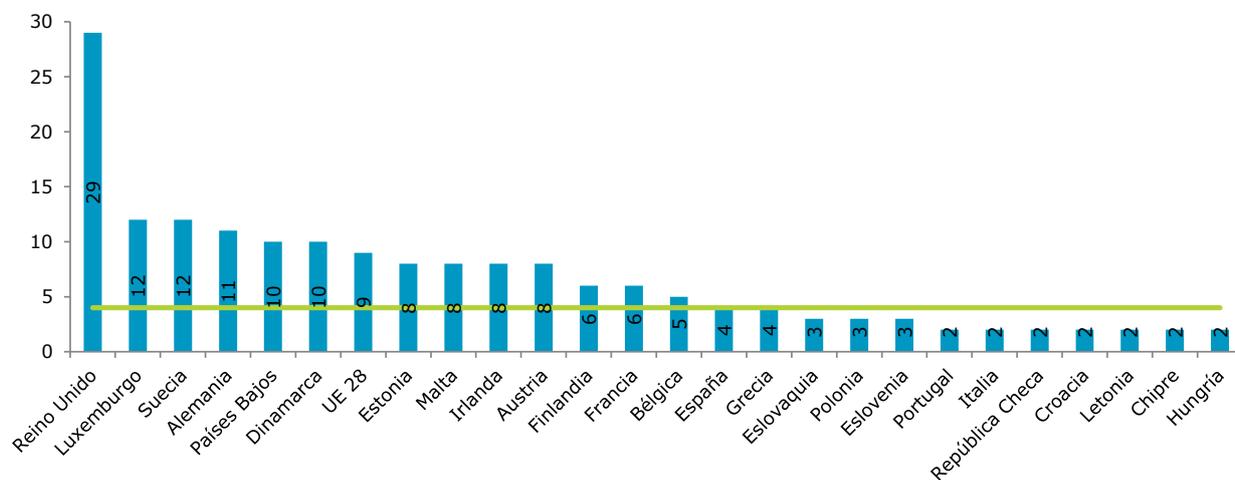
Países	2019
Alemania	24,0
Austria	20,0
Bélgica	11,0
Bulgaria	1,0
Chipre	6,0
Croacia	8,0
Dinamarca	22,0
Eslovaquia	8,0
Eslovenia	7,0
Estonia	16,0
Finlandia	15,0
Francia	13,0
Grecia	9,0
Hungría	7,0
Irlanda	20,0
Italia	5,0
Letonia	5,0
Lituania	6,0
Luxemburgo	24,0
Malta	17,0
Países Bajos	22,0
Polonia	10,0
Portugal	5,0
Reino Unido	48,0
República Checa	7,0
Rumanía	1,0
Suecia	23,0
UE 28	17,0
España	11,0



Nº de veces que ha comprado por Internet en los tres últimos meses (% sobre el total de personas)

Más de 10 veces

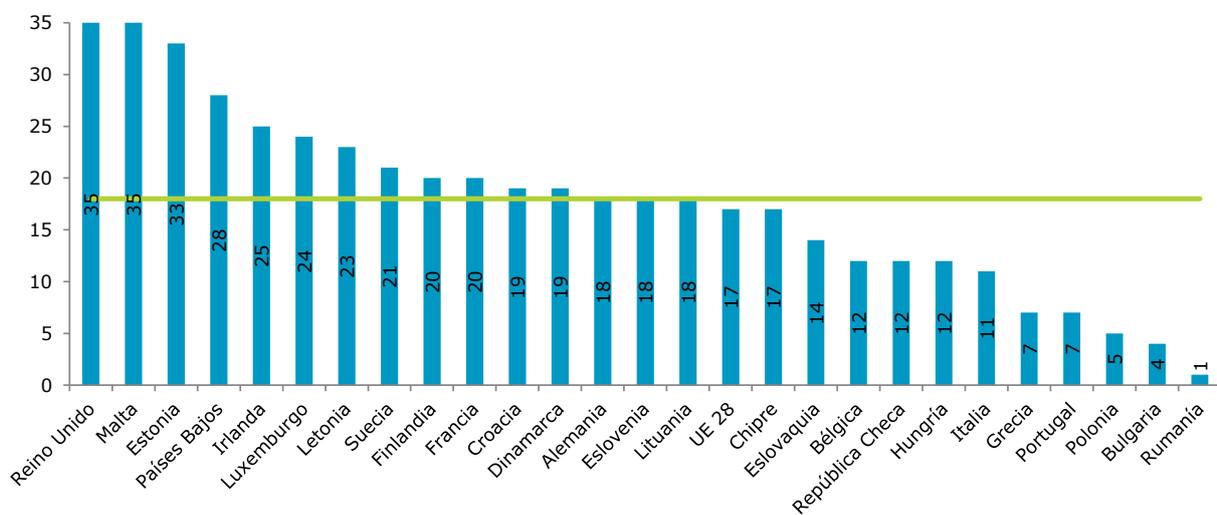
Países	2019
Alemania	11,0
Austria	8,0
Bélgica	5,0
Bulgaria	0,0
Chipre	2,0
Croacia	2,0
Dinamarca	10,0
Eslovaquia	3,0
Eslovenia	3,0
Estonia	8,0
Finlandia	6,0
Francia	6,0
Grecia	4,0
Hungría	2,0
Irlanda	8,0
Italia	2,0
Letonia	2,0
Lituania	2,0
Luxemburgo	12,0
Malta	8,0
Países Bajos	10,0
Polonia	3,0
Portugal	2,0
Reino Unido	29,0
República Checa	2,0
Rumanía	0,0
Suecia	12,0
UE 28	9,0
España	4,0



Origen geográfico de las compras de individuos de países de la UE 28

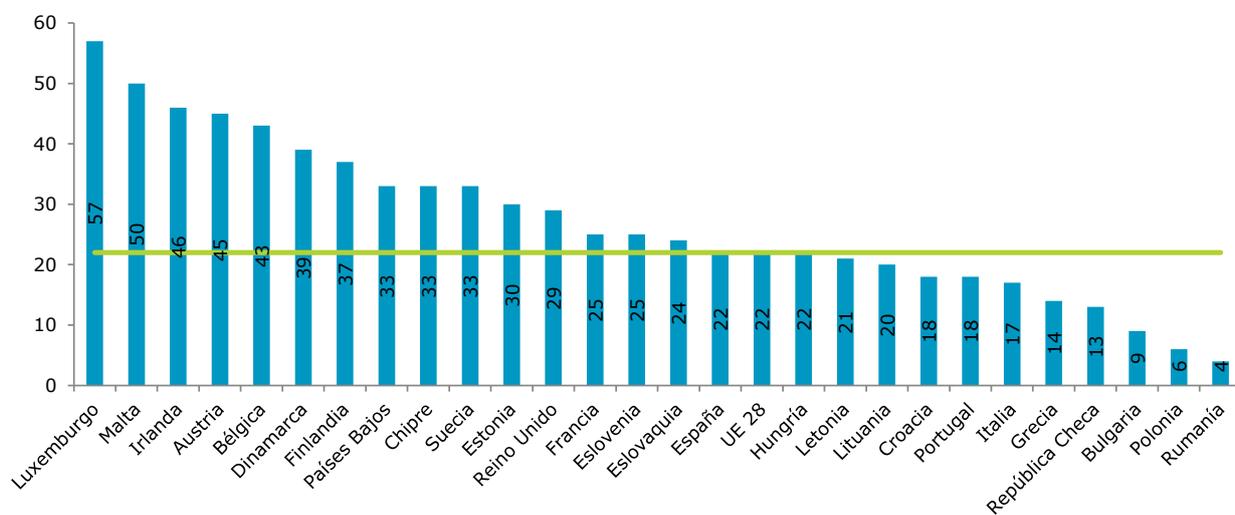
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países no pertenecientes a la UE (% sobre la población total)

Países	2019
Alemania	18,0
Austria	12,0
Bélgica	12,0
Bulgaria	4,0
Chipre	17,0
Croacia	19,0
Dinamarca	19,0
Eslovaquia	14,0
Eslovenia	18,0
Estonia	33,0
Finlandia	20,0
Francia	20,0
Grecia	7,0
Hungría	12,0
Irlanda	25,0
Italia	11,0
Letonia	23,0
Lituania	18,0
Luxemburgo	24,0
Malta	35,0
Países Bajos	28,0
Polonia	5,0
Portugal	7,0
Reino Unido	35,0
República Checa	12,0
Rumanía	1,0
Suecia	21,0
UE 28	17,0
España	18,0



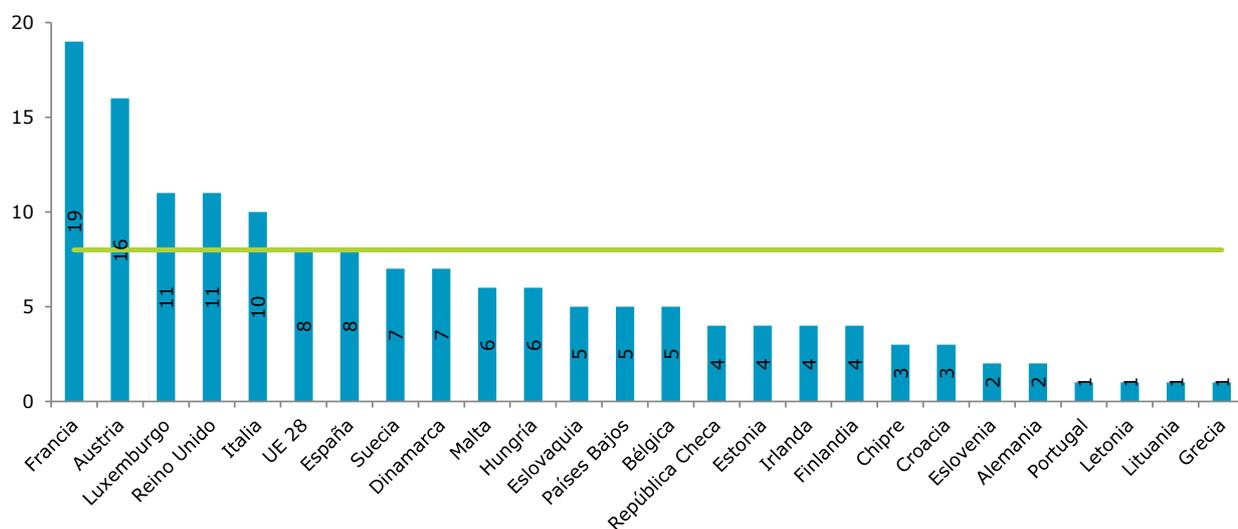
Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios de países pertenecientes a la UE (% sobre la población total)

Países	2019
Alemania	21,0
Austria	45,0
Bélgica	43,0
Bulgaria	9,0
Chipre	33,0
Croacia	18,0
Dinamarca	39,0
Eslovaquia	24,0
Eslovenia	25,0
Estonia	30,0
Finlandia	37,0
Francia	25,0
Grecia	14,0
Hungría	22,0
Irlanda	46,0
Italia	17,0
Letonia	21,0
Lituania	20,0
Luxemburgo	57,0
Malta	50,0
Países Bajos	33,0
Polonia	6,0
Portugal	18,0
Reino Unido	29,0
República Checa	13,0
Rumanía	4,0
Suecia	33,0
UE 28	22,0
España	22,0



Individuos que hacen pedidos de bienes y servicios sin conocer el país de origen de los mismos (% sobre la población total)

Países	2019
Alemania	2,0
Austria	16,0
Bélgica	5,0
Bulgaria	0,0
Chipre	3,0
Croacia	3,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	5,0
Eslovenia	2,0
Estonia	4,0
Finlandia	4,0
Francia	19,0
Grecia	1,0
Hungría	6,0
Irlanda	4,0
Italia	10,0
Letonia	1,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	11,0
Malta	6,0
Países Bajos	5,0
Polonia	3,0
Portugal	1,0
Reino Unido	11,0
República Checa	4,0
Rumanía	0,0
Suecia	7,0
UE 28	8,0
España	8,0

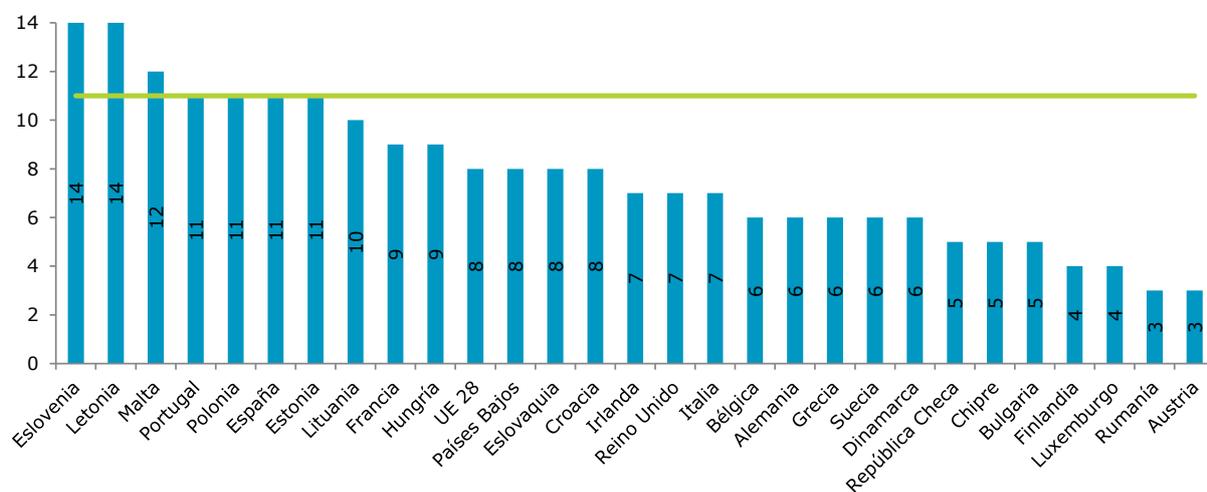


Gasto en comercio electrónico de individuos de países de la UE 28

Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

Menos de 50 euros

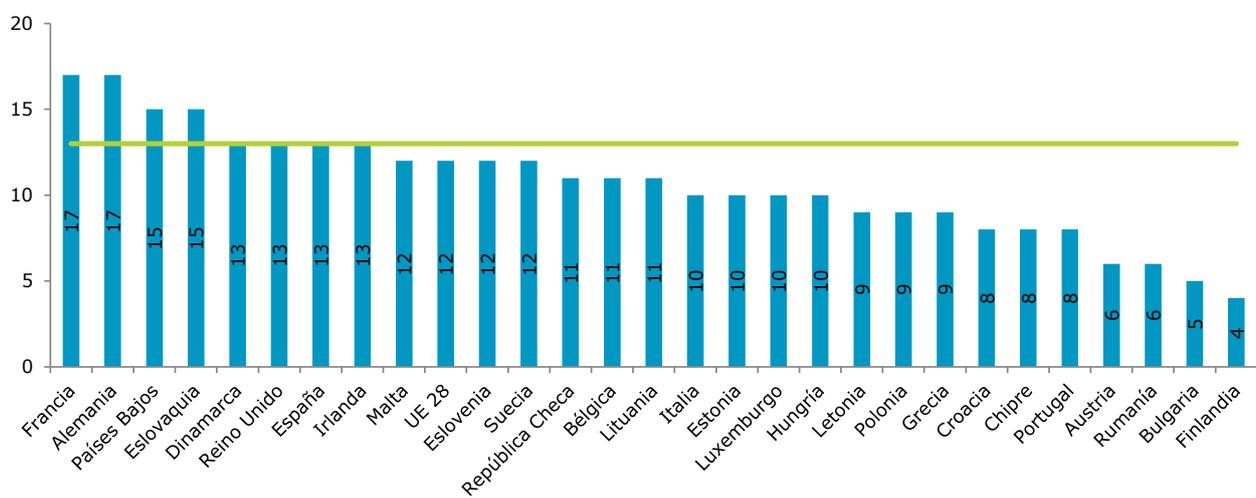
Países	2019
Alemania	6,0
Austria	3,0
Bélgica	6,0
Bulgaria	5,0
Chipre	5,0
Croacia	8,0
Dinamarca	6,0
Eslovaquia	8,0
Eslovenia	14,0
Estonia	11,0
Finlandia	4,0
Francia	9,0
Grecia	6,0
Hungría	9,0
Irlanda	7,0
Italia	7,0
Letonia	14,0
Lituania	10,0
Luxemburgo	4,0
Malta	12,0
Países Bajos	8,0
Polonia	11,0
Portugal	11,0
Reino Unido	7,0
República Checa	5,0
Rumanía	3,0
Suecia	6,0
UE 28	8,0
España	11,0



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 51 a 100 euros

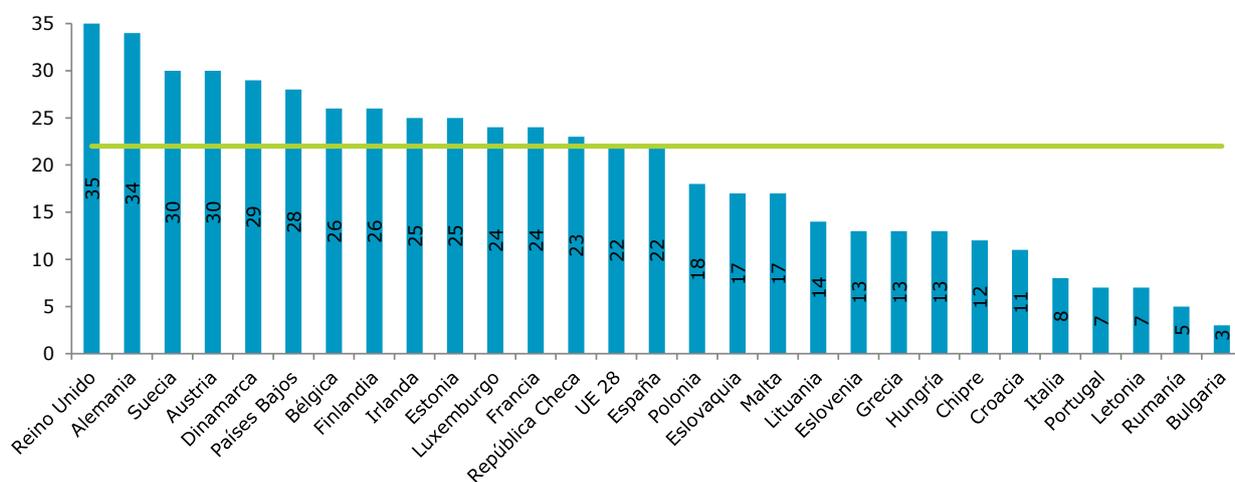
Países	2019
Alemania	17,0
Austria	6,0
Bélgica	11,0
Bulgaria	5,0
Chipre	8,0
Croacia	8,0
Dinamarca	13,0
Eslovaquia	15,0
Eslovenia	12,0
Estonia	10,0
Finlandia	4,0
Francia	17,0
Grecia	9,0
Hungría	10,0
Irlanda	13,0
Italia	10,0
Letonia	9,0
Lituania	11,0
Luxemburgo	10,0
Malta	12,0
Países Bajos	15,0
Polonia	9,0
Portugal	8,0
Reino Unido	13,0
República Checa	11,0
Rumanía	6,0
Suecia	12,0
UE 28	12,0
España	13,0



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 101 a 500 euros

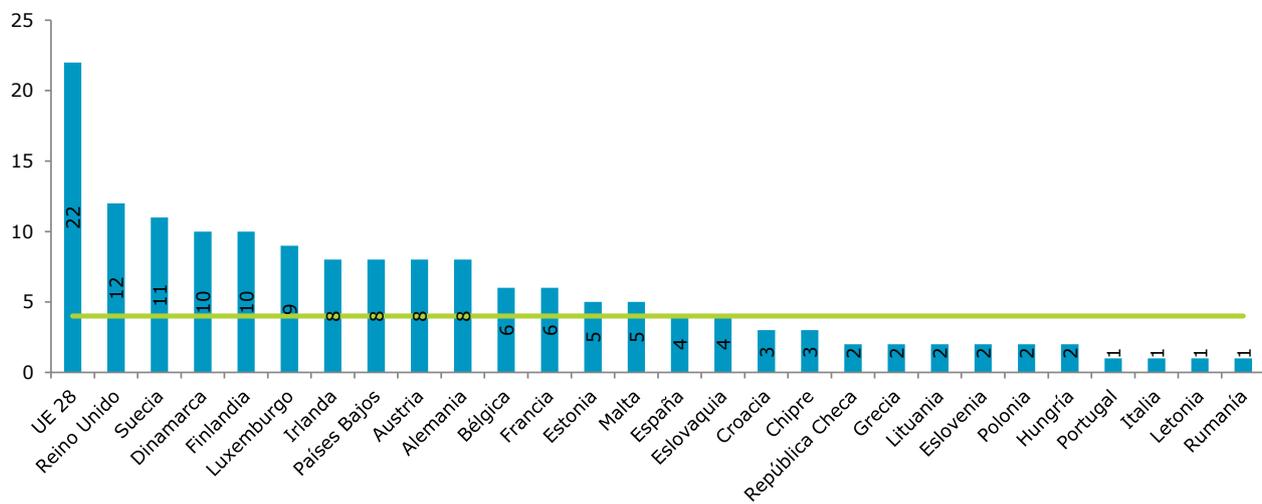
Países	2019
Alemania	34,0
Austria	30,0
Bélgica	26,0
Bulgaria	3,0
Chipre	12,0
Croacia	11,0
Dinamarca	29,0
Eslovaquia	17,0
Eslovenia	13,0
Estonia	25,0
Finlandia	26,0
Francia	24,0
Grecia	13,0
Hungría	13,0
Irlanda	25,0
Italia	8,0
Letonia	7,0
Lituania	14,0
Luxemburgo	24,0
Malta	17,0
Países Bajos	28,0
Polonia	18,0
Portugal	7,0
Reino Unido	35,0
República Checa	23,0
Rumanía	5,0
Suecia	30,0
UE 28	22,0
España	22,0



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

De 501 a 1000 euros

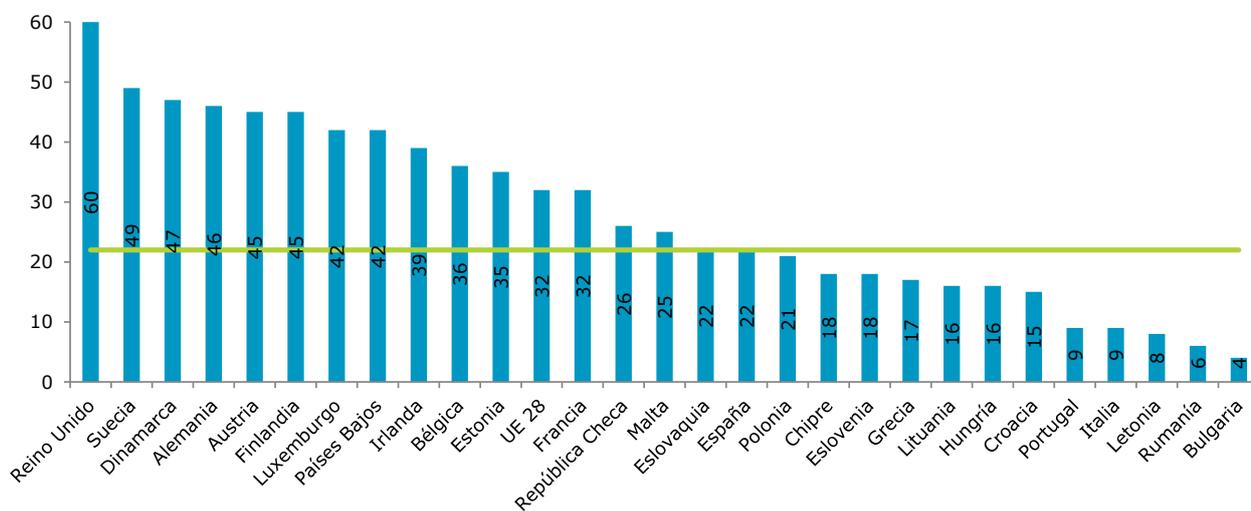
Países	2019
Alemania	8,0
Austria	8,0
Bélgica	6,0
Bulgaria	0,0
Chipre	3,0
Croacia	3,0
Dinamarca	10,0
Eslovaquia	4,0
Eslovenia	2,0
Estonia	5,0
Finlandia	10,0
Francia	6,0
Grecia	2,0
Hungría	2,0
Irlanda	8,0
Italia	1,0
Letonia	1,0
Lituania	2,0
Luxemburgo	9,0
Malta	5,0
Países Bajos	8,0
Polonia	2,0
Portugal	1,0
Reino Unido	12,0
República Checa	2,0
Rumanía	1,0
Suecia	11,0
UE 28	22,0
España	4,0



Gasto en compras por Internet (% sobre el total de personas)

Más de 100

Países	2019
Alemania	46,0
Austria	45,0
Bélgica	36,0
Bulgaria	4,0
Chipre	18,0
Croacia	15,0
Dinamarca	47,0
Eslovaquia	22,0
Eslovenia	18,0
Estonia	35,0
Finlandia	45,0
Francia	32,0
Grecia	17,0
Hungría	16,0
Irlanda	39,0
Italia	9,0
Letonia	8,0
Lituania	16,0
Luxemburgo	42,0
Malta	25,0
Países Bajos	42,0
Polonia	21,0
Portugal	9,0
Reino Unido	60,0
República Checa	26,0
Rumanía	6,0
Suecia	49,0
UE 28	32,0
España	22,0

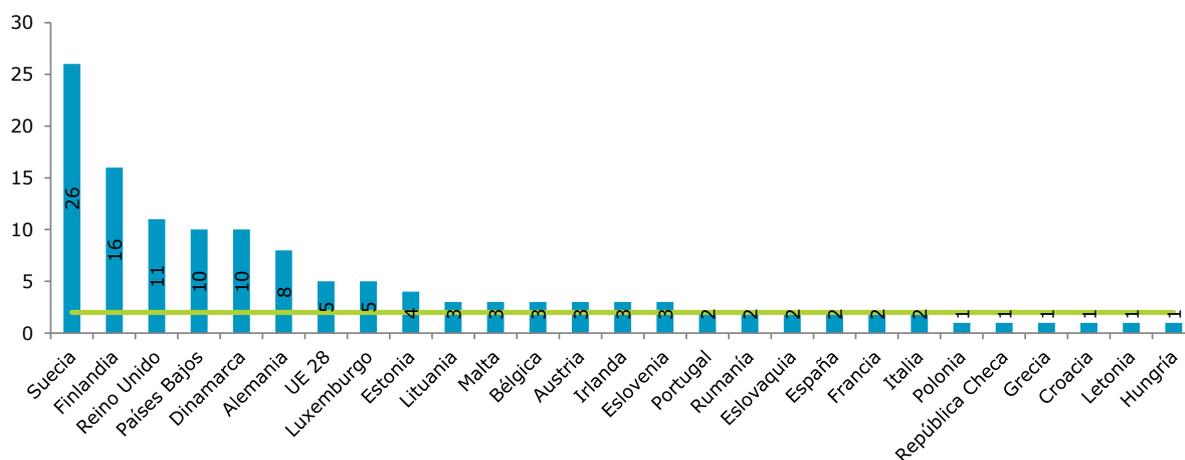


Tipo de producto adquirido por individuos de países de la UE
28

Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Comprar o vender acciones, bonos, fondos, u otros productos de inversión financiera

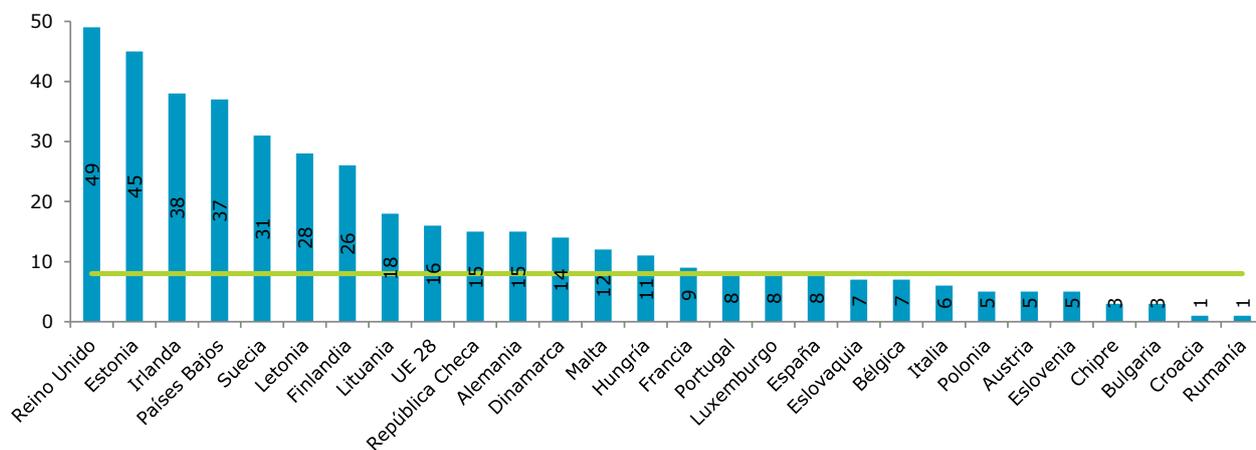
Países	2019
Alemania	8,0
Austria	3,0
Bélgica	3,0
Bulgaria	0,0
Chipre	0,0
Croacia	1,0
Dinamarca	10,0
Eslovaquia	2,0
Eslovenia	3,0
Estonia	4,0
Finlandia	16,0
Francia	2,0
Grecia	1,0
Hungría	1,0
Irlanda	3,0
Italia	2,0
Letonia	1,0
Lituania	3,0
Luxemburgo	5,0
Malta	3,0
Países Bajos	10,0
Polonia	1,0
Portugal	2,0
Reino Unido	11,0
República Checa	1,0
Rumanía	2,0
Suecia	26,0
UE 28	5,0
España	2,0



Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Suscribir pólizas de seguros o renovar las existentes, incluyendo las ofrecidas como un paquete junto a otro servicio

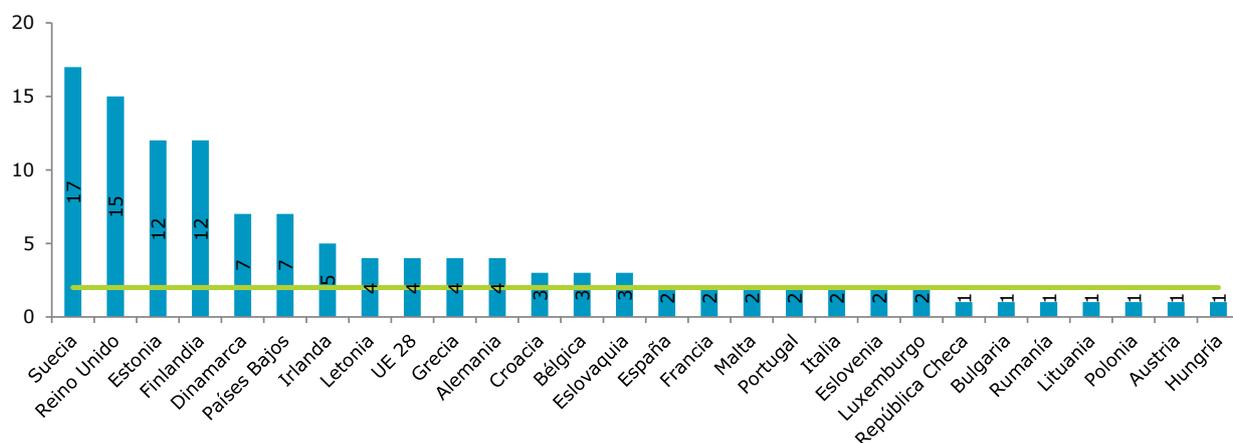
Países	2019
Alemania	15,0
Austria	5,0
Bélgica	7,0
Bulgaria	3,0
Chipre	3,0
Croacia	1,0
Dinamarca	14,0
Eslovaquia	7,0
Eslovenia	5,0
Estonia	45,0
Finlandia	26,0
Francia	9,0
Grecia	0,0
Hungría	11,0
Irlanda	38,0
Italia	6,0
Letonia	28,0
Lituania	18,0
Luxemburgo	8,0
Malta	12,0
Países Bajos	37,0
Polonia	5,0
Portugal	8,0
Reino Unido	49,0
República Checa	15,0
Rumanía	1,0
Suecia	31,0
UE 28	16,0
España	8,0



Individuos que han realizado determinadas actividades financieras con fines privados en los últimos 12 meses (% sobre el total de personas)

Formalizar un préstamo o disponer de un crédito de bancos u otros proveedores financieros

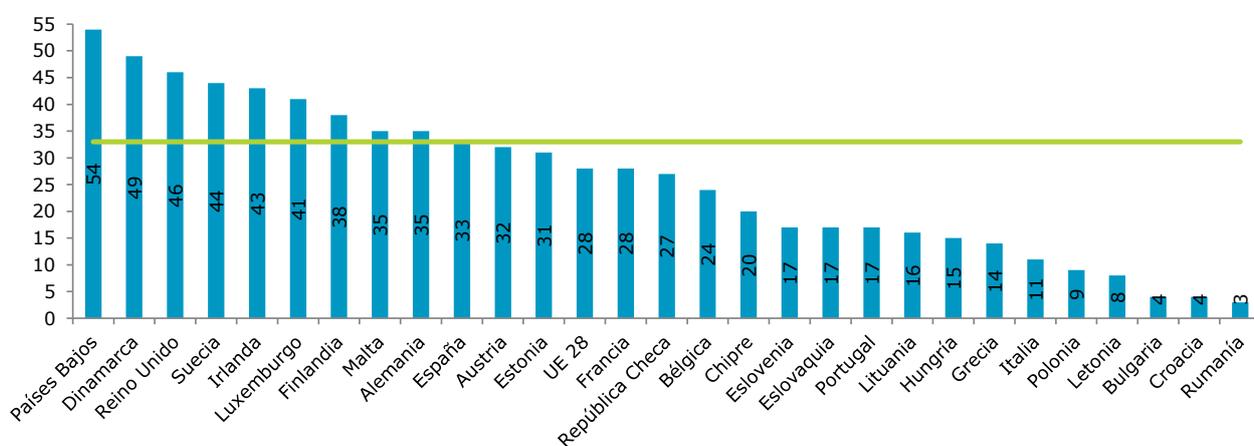
Países	2019
Alemania	4,0
Austria	1,0
Bélgica	3,0
Bulgaria	1,0
Chipre	0,0
Croacia	3,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	3,0
Eslovenia	2,0
Estonia	12,0
Finlandia	12,0
Francia	2,0
Grecia	4,0
Hungría	1,0
Irlanda	5,0
Italia	2,0
Letonia	4,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	2,0
Malta	2,0
Países Bajos	7,0
Polonia	1,0
Portugal	2,0
Reino Unido	15,0
República Checa	1,0
Rumanía	1,0
Suecia	17,0
UE 28	4,0
España	2,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)

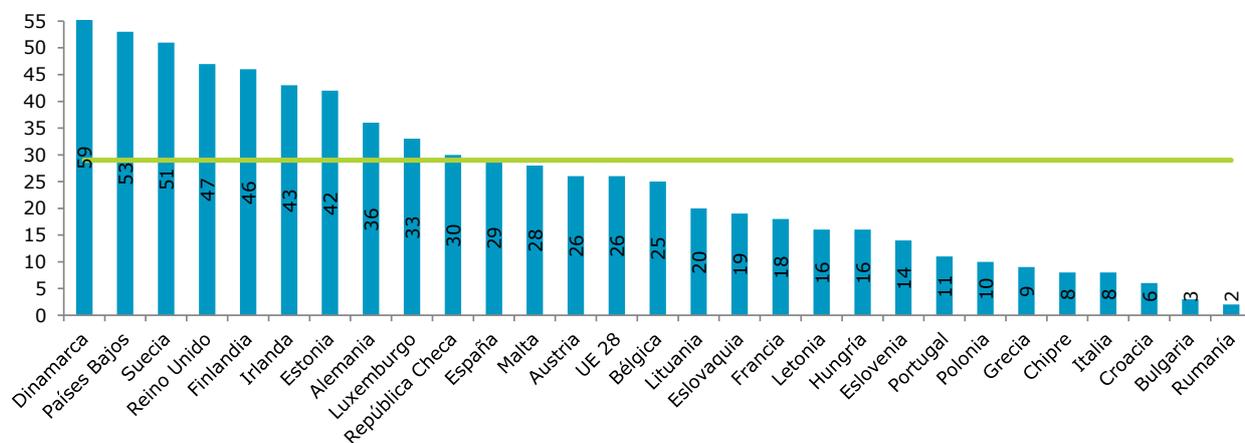
Países	2019
Alemania	35,0
Austria	32,0
Bélgica	24,0
Bulgaria	4,0
Chipre	20,0
Croacia	4,0
Dinamarca	49,0
Eslovaquia	17,0
Eslovenia	17,0
Estonia	31,0
Finlandia	38,0
Francia	28,0
Grecia	14,0
Hungría	15,0
Irlanda	43,0
Italia	11,0
Letonia	8,0
Lituania	16,0
Luxemburgo	41,0
Malta	35,0
Países Bajos	54,0
Polonia	9,0
Portugal	17,0
Reino Unido	46,0
República Checa	27,0
Rumanía	3,0
Suecia	44,0
UE 28	28,0
España	33,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)

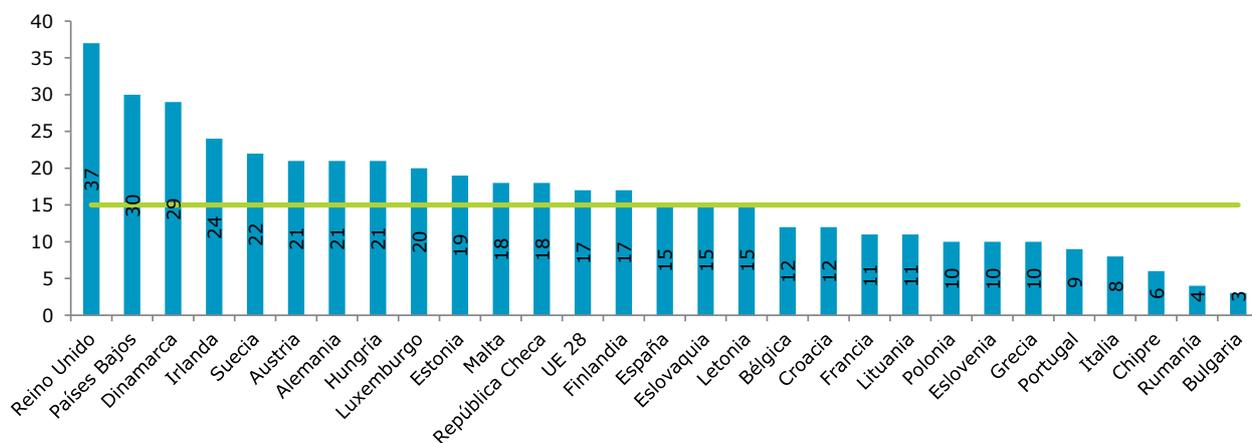
Países	2019
Alemania	36,0
Austria	26,0
Bélgica	25,0
Bulgaria	3,0
Chipre	8,0
Croacia	6,0
Dinamarca	59,0
Eslovaquia	19,0
Eslovenia	14,0
Estonia	42,0
Finlandia	46,0
Francia	18,0
Grecia	9,0
Hungría	16,0
Irlanda	43,0
Italia	8,0
Letonia	16,0
Lituania	20,0
Luxemburgo	33,0
Malta	28,0
Países Bajos	53,0
Polonia	10,0
Portugal	11,0
Reino Unido	47,0
República Checa	30,0
Rumanía	2,0
Suecia	51,0
UE 28	26,0
España	29,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)

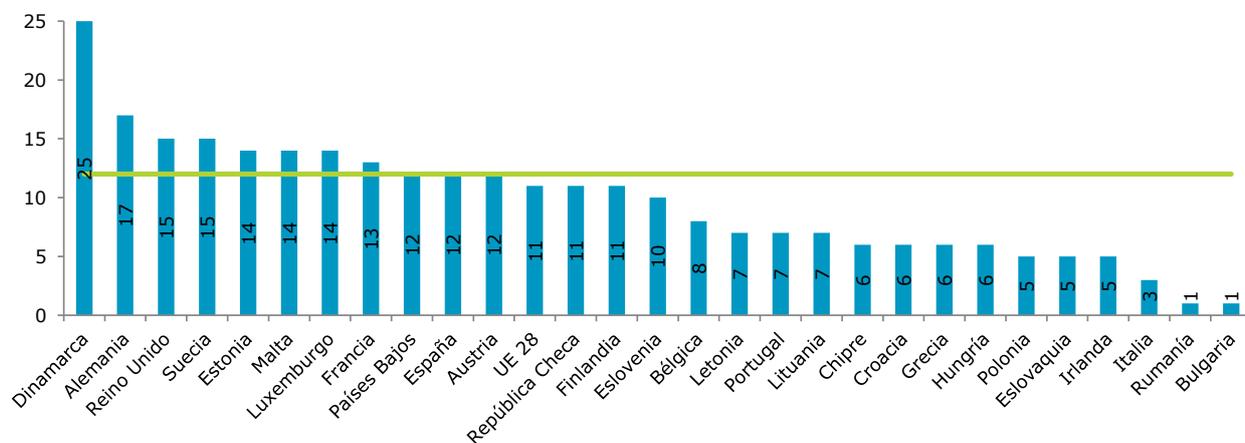
Países	2019
Alemania	21,0
Austria	21,0
Bélgica	12,0
Bulgaria	3,0
Chipre	6,0
Croacia	12,0
Dinamarca	29,0
Eslovaquia	15,0
Eslovenia	10,0
Estonia	19,0
Finlandia	17,0
Francia	11,0
Grecia	10,0
Hungría	21,0
Irlanda	24,0
Italia	8,0
Letonia	15,0
Lituania	11,0
Luxemburgo	20,0
Malta	18,0
Países Bajos	30,0
Polonia	10,0
Portugal	9,0
Reino Unido	37,0
República Checa	18,0
Rumanía	4,0
Suecia	22,0
UE 28	17,0
España	15,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Equipo informático (ordenadores y accesorios)

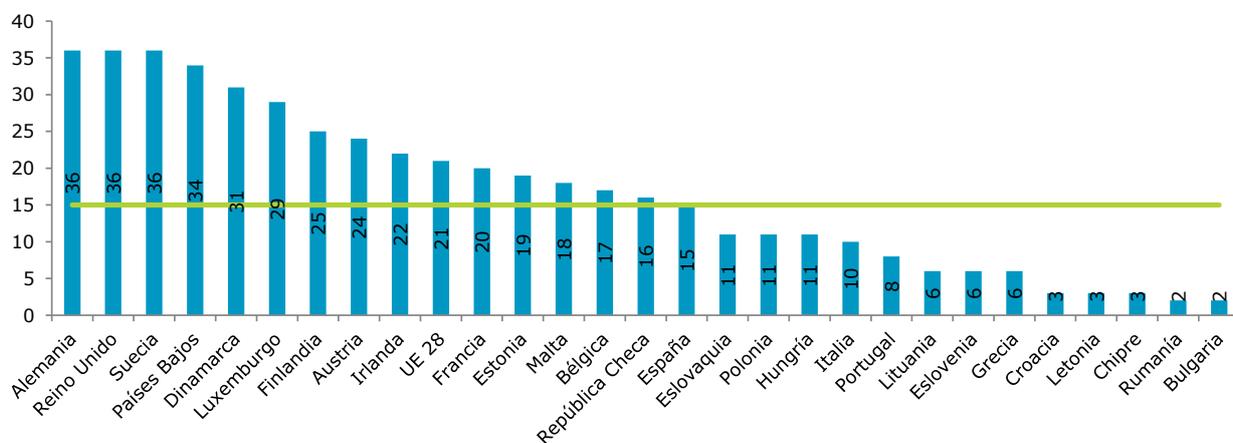
Países	2019
Alemania	17,0
Austria	12,0
Bélgica	8,0
Bulgaria	1,0
Chipre	6,0
Croacia	6,0
Dinamarca	25,0
Eslovaquia	5,0
Eslovenia	10,0
Estonia	14,0
Finlandia	11,0
Francia	13,0
Grecia	6,0
Hungría	6,0
Irlanda	5,0
Italia	3,0
Letonia	7,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	14,0
Malta	14,0
Países Bajos	12,0
Polonia	5,0
Portugal	7,0
Reino Unido	15,0
República Checa	11,0
Rumanía	1,0
Suecia	15,0
UE 28	11,0
España	12,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)

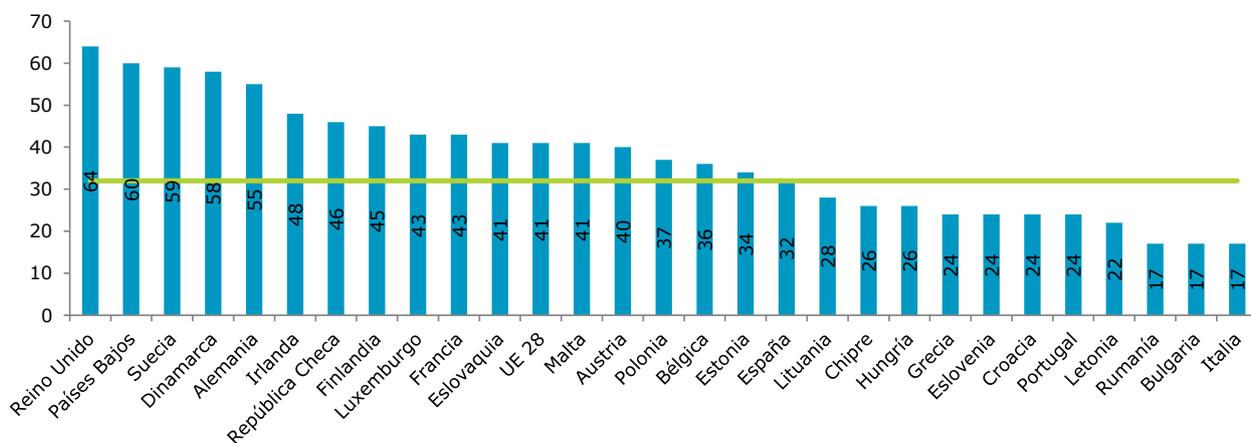
Países	2019
Alemania	36,0
Austria	24,0
Bélgica	17,0
Bulgaria	2,0
Chipre	3,0
Croacia	3,0
Dinamarca	31,0
Eslovaquia	11,0
Eslovenia	6,0
Estonia	19,0
Finlandia	25,0
Francia	20,0
Grecia	6,0
Hungría	11,0
Irlanda	22,0
Italia	10,0
Letonia	3,0
Lituania	6,0
Luxemburgo	29,0
Malta	18,0
Países Bajos	34,0
Polonia	11,0
Portugal	8,0
Reino Unido	36,0
República Checa	16,0
Rumanía	2,0
Suecia	36,0
UE 28	21,0
España	15,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Material deportivo, ropa

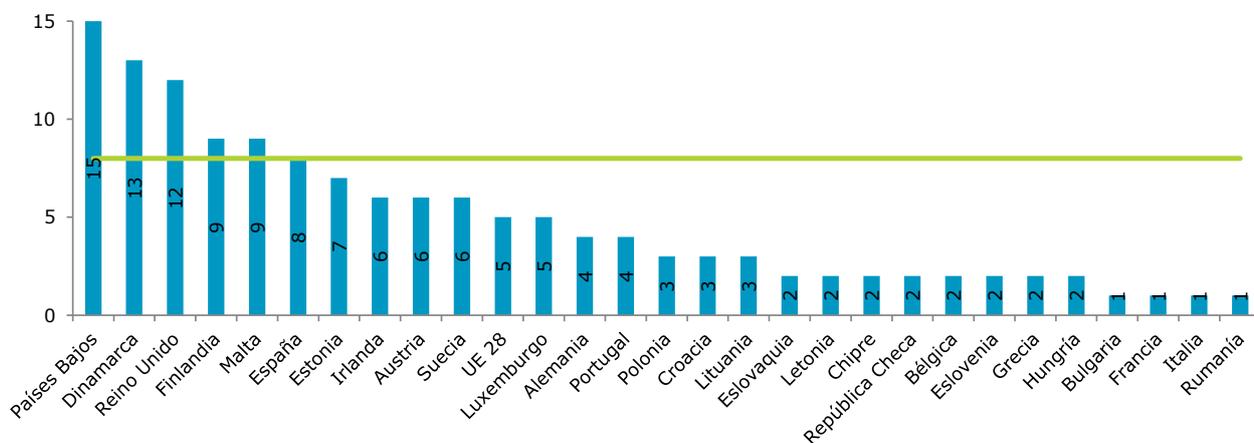
Países	2019
Alemania	55,0
Austria	40,0
Bélgica	36,0
Bulgaria	17,0
Chipre	26,0
Croacia	24,0
Dinamarca	58,0
Eslovaquia	41,0
Eslovenia	24,0
Estonia	34,0
Finlandia	45,0
Francia	43,0
Grecia	24,0
Hungría	26,0
Irlanda	48,0
Italia	17,0
Letonia	22,0
Lituania	28,0
Luxemburgo	43,0
Malta	41,0
Países Bajos	60,0
Polonia	37,0
Portugal	24,0
Reino Unido	64,0
República Checa	46,0
Rumanía	17,0
Suecia	59,0
UE 28	41,0
España	32,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Material formativo on line

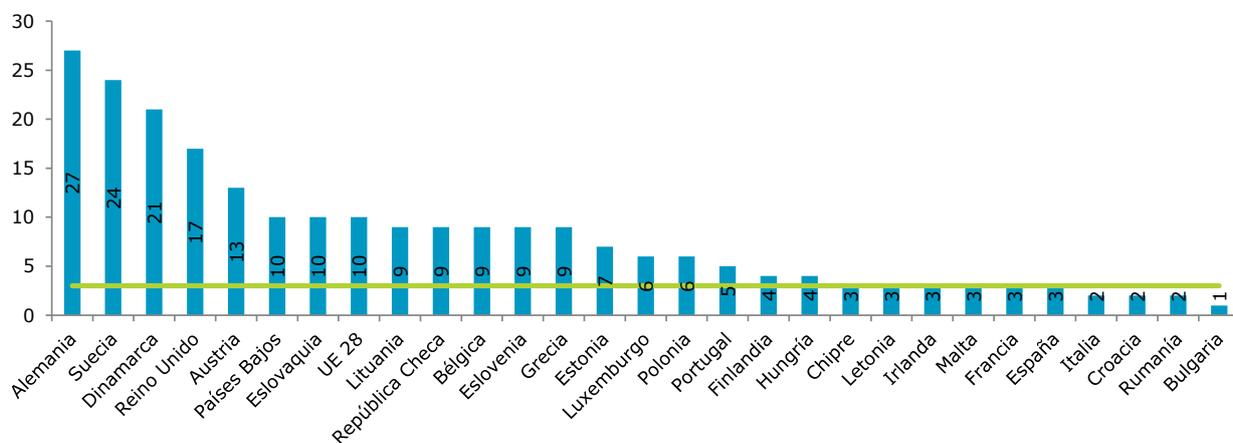
Países	2019
Alemania	4,0
Austria	6,0
Bélgica	2,0
Bulgaria	1,0
Chipre	2,0
Croacia	3,0
Dinamarca	13,0
Eslovaquia	2,0
Eslovenia	2,0
Estonia	7,0
Finlandia	9,0
Francia	1,0
Grecia	2,0
Hungría	2,0
Irlanda	6,0
Italia	1,0
Letonia	2,0
Lituania	3,0
Luxemburgo	5,0
Malta	9,0
Países Bajos	15,0
Polonia	3,0
Portugal	4,0
Reino Unido	12,0
República Checa	2,0
Rumanía	1,0
Suecia	6,0
UE 28	5,0
España	8,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Medicamentos

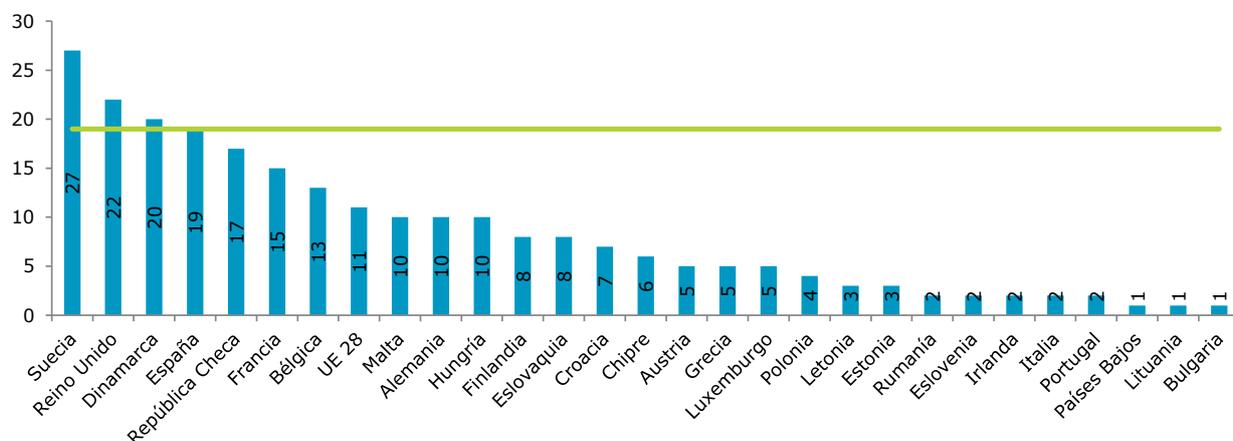
Países	2019
Alemania	27,0
Austria	13,0
Bélgica	9,0
Bulgaria	1,0
Chipre	3,0
Croacia	2,0
Dinamarca	21,0
Eslovaquia	10,0
Eslovenia	9,0
Estonia	7,0
Finlandia	4,0
Francia	3,0
Grecia	9,0
Hungría	4,0
Irlanda	3,0
Italia	2,0
Letonia	3,0
Lituania	9,0
Luxemburgo	6,0
Malta	3,0
Países Bajos	10,0
Polonia	6,0
Portugal	5,0
Reino Unido	17,0
República Checa	9,0
Rumanía	2,0
Suecia	24,0
UE 28	10,0
España	3,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Otros productos o servicios

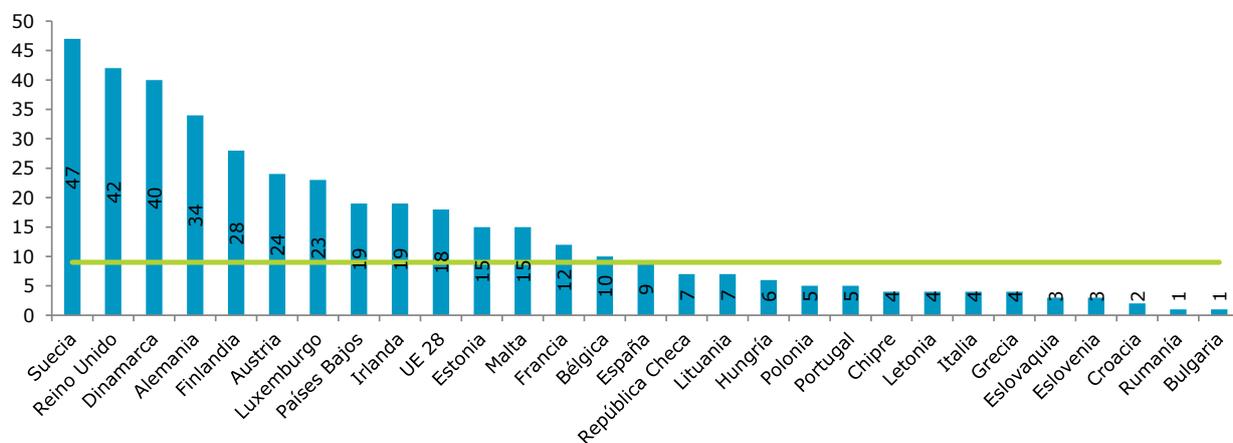
Países	2019
Alemania	10,0
Austria	5,0
Bélgica	13,0
Bulgaria	1,0
Chipre	6,0
Croacia	7,0
Dinamarca	20,0
Eslovaquia	8,0
Eslovenia	2,0
Estonia	3,0
Finlandia	8,0
Francia	15,0
Grecia	5,0
Hungría	10,0
Irlanda	2,0
Italia	2,0
Letonia	3,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	5,0
Malta	10,0
Países Bajos	1,0
Polonia	4,0
Portugal	2,0
Reino Unido	22,0
República Checa	17,0
Rumanía	2,0
Suecia	27,0
UE 28	11,0
España	19,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Películas, música

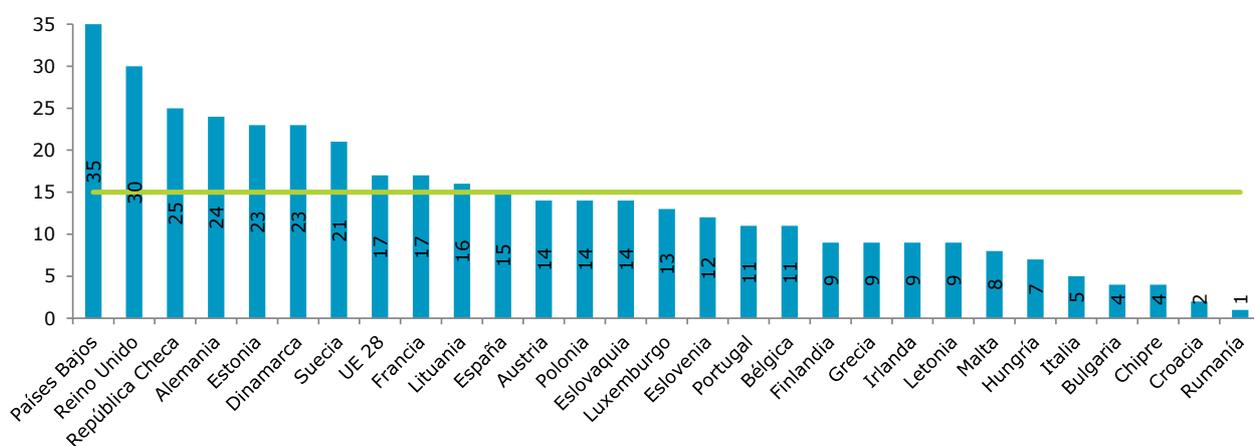
Países	2019
Alemania	34,0
Austria	24,0
Bélgica	10,0
Bulgaria	1,0
Chipre	4,0
Croacia	2,0
Dinamarca	40,0
Eslovaquia	3,0
Eslovenia	3,0
Estonia	15,0
Finlandia	28,0
Francia	12,0
Grecia	4,0
Hungría	6,0
Irlanda	19,0
Italia	4,0
Letonia	4,0
Lituania	7,0
Luxemburgo	23,0
Malta	15,0
Países Bajos	19,0
Polonia	5,0
Portugal	5,0
Reino Unido	42,0
República Checa	7,0
Rumanía	1,0
Suecia	47,0
UE 28	18,0
España	9,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos

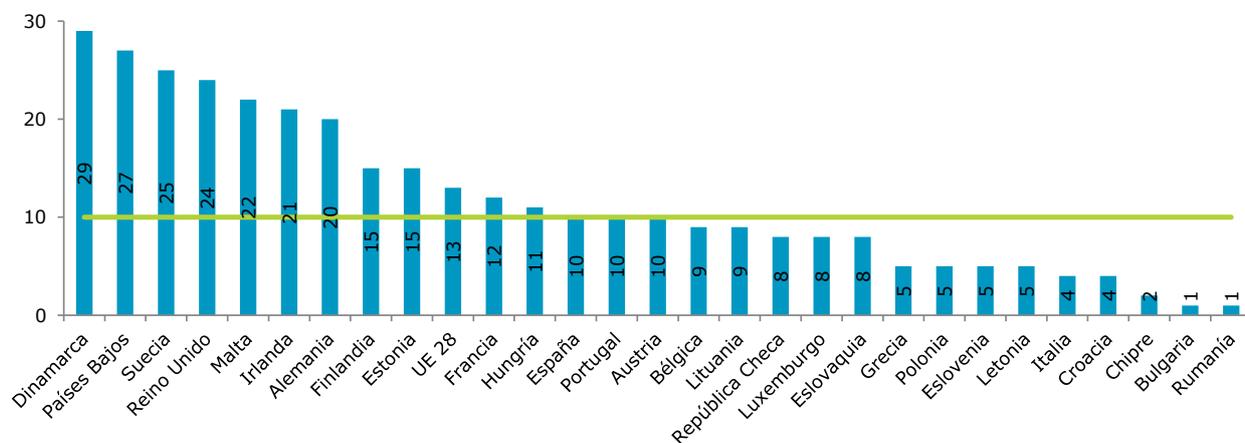
Países	2019
Alemania	24,0
Austria	14,0
Bélgica	11,0
Bulgaria	4,0
Chipre	4,0
Croacia	2,0
Dinamarca	23,0
Eslovaquia	14,0
Eslovenia	12,0
Estonia	23,0
Finlandia	9,0
Francia	17,0
Grecia	9,0
Hungría	7,0
Irlanda	9,0
Italia	5,0
Letonia	9,0
Lituania	16,0
Luxemburgo	13,0
Malta	8,0
Países Bajos	35,0
Polonia	14,0
Portugal	11,0
Reino Unido	30,0
República Checa	25,0
Rumanía	1,0
Suecia	21,0
UE 28	17,0
España	15,0



Personas que han comprado por Internet por tipo de producto adquirido (% sobre el total de personas)

Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)

Países	2019
Alemania	20,0
Austria	10,0
Bélgica	9,0
Bulgaria	1,0
Chipre	2,0
Croacia	4,0
Dinamarca	29,0
Eslovaquia	8,0
Eslovenia	5,0
Estonia	15,0
Finlandia	15,0
Francia	12,0
Grecia	5,0
Hungría	11,0
Irlanda	21,0
Italia	4,0
Letonia	5,0
Lituania	9,0
Luxemburgo	8,0
Malta	22,0
Países Bajos	27,0
Polonia	5,0
Portugal	10,0
Reino Unido	24,0
República Checa	8,0
Rumanía	1,0
Suecia	25,0
UE 28	13,0
España	10,0

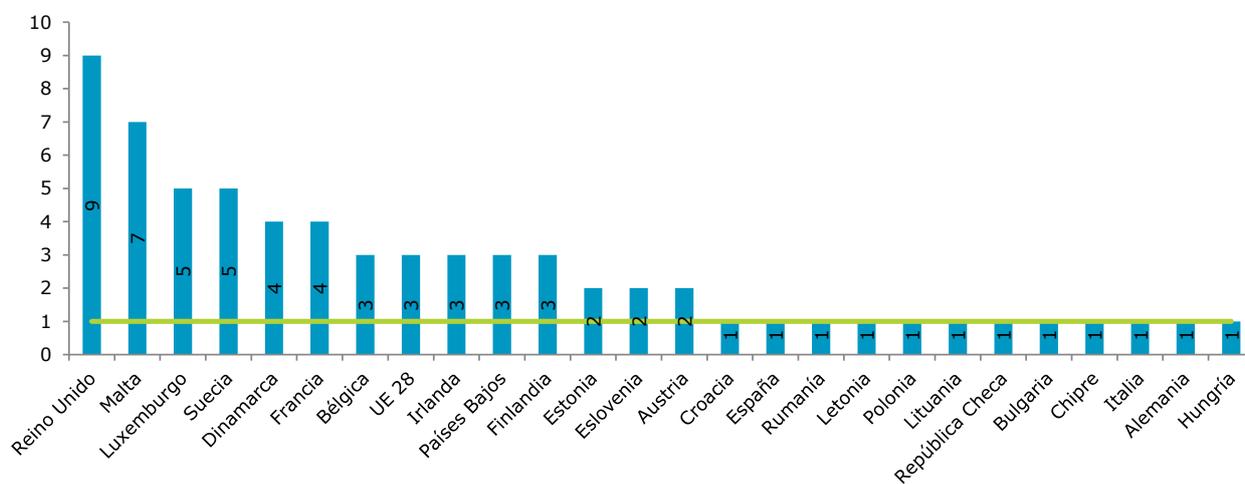


Barreras al uso de comercio electrónico por individuos de países de la UE 28

Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Dificultades en encontrar información sobre garantías u otros derechos legales

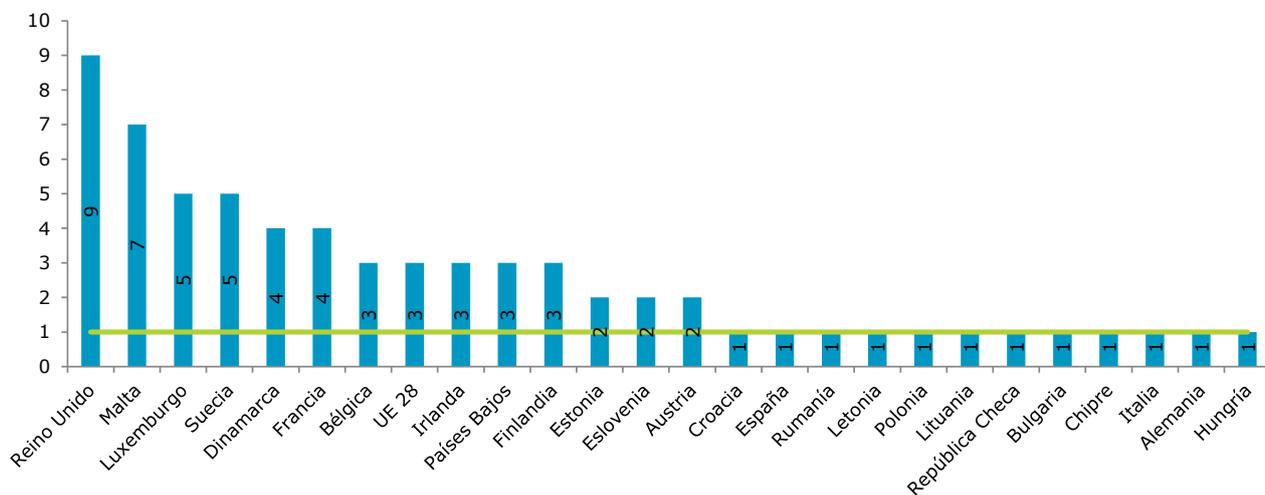
Países	2019
Alemania	2,0
Austria	2,0
Bélgica	3,0
Bulgaria	1,0
Chipre	0,0
Croacia	2,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	1,0
Eslovenia	3,0
Estonia	2,0
Finlandia	9,0
Francia	4,0
Grecia	1,0
Hungría	2,0
Irlanda	3,0
Italia	2,0
Letonia	1,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	4,0
Malta	5,0
Países Bajos	8,0
Polonia	1,0
Portugal	1,0
Reino Unido	9,0
República Checa	3,0
Rumanía	1,0
Suecia	11,0
UE 28	3,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Costes finales mayores de los indicados

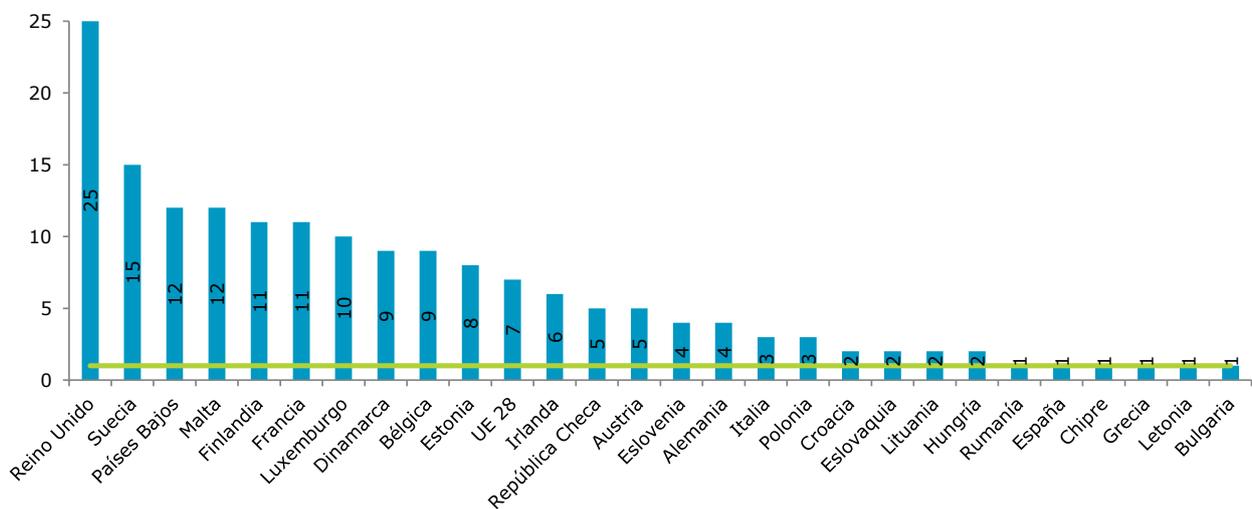
Países	2019
Alemania	1,0
Austria	2,0
Bélgica	3,0
Bulgaria	1,0
Chipre	1,0
Croacia	1,0
Dinamarca	4,0
Eslovaquia	0,0
Eslovenia	2,0
Estonia	2,0
Finlandia	3,0
Francia	4,0
Grecia	0,0
Hungría	1,0
Irlanda	3,0
Italia	1,0
Letonia	1,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	5,0
Malta	7,0
Países Bajos	3,0
Polonia	1,0
Portugal	0,0
Reino Unido	9,0
República Checa	1,0
Rumanía	1,0
Suecia	5,0
UE 28	3,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Fallos técnicos de la página web durante el encargo o pago

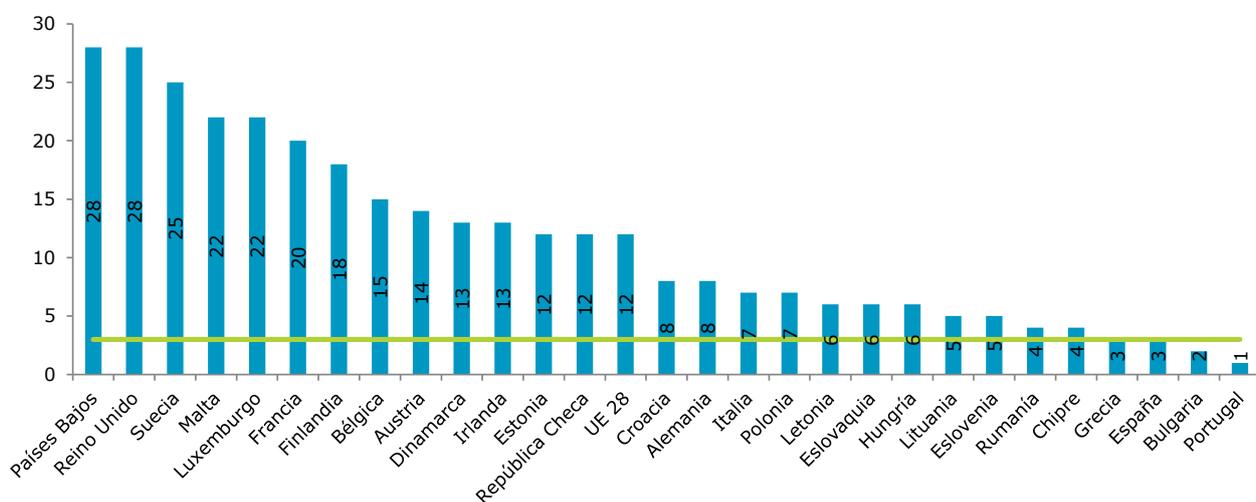
Países	2019
Alemania	4,0
Austria	5,0
Bélgica	9,0
Bulgaria	1,0
Chipre	1,0
Croacia	2,0
Dinamarca	9,0
Eslovaquia	2,0
Eslovenia	4,0
Estonia	8,0
Finlandia	11,0
Francia	11,0
Grecia	1,0
Hungría	2,0
Irlanda	6,0
Italia	3,0
Letonia	1,0
Lituania	2,0
Luxemburgo	10,0
Malta	12,0
Países Bajos	12,0
Polonia	3,0
Portugal	0,0
Reino Unido	25,0
República Checa	5,0
Rumanía	1,0
Suecia	15,0
UE 28	7,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Me llegó con retraso

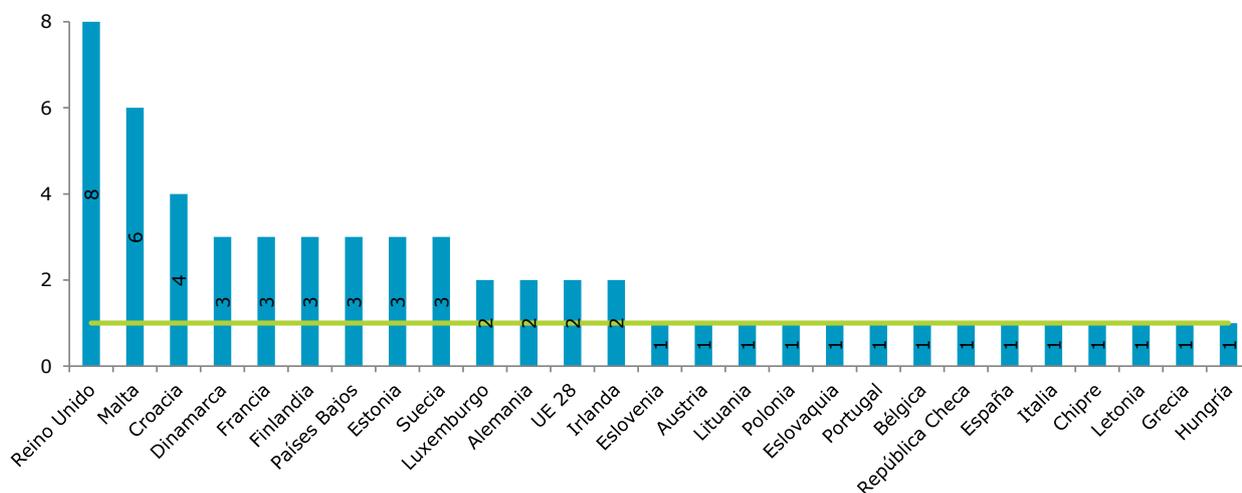
Países	2019
Alemania	8,0
Austria	14,0
Bélgica	15,0
Bulgaria	2,0
Chipre	4,0
Croacia	8,0
Dinamarca	13,0
Eslovaquia	6,0
Eslovenia	5,0
Estonia	12,0
Finlandia	18,0
Francia	20,0
Grecia	3,0
Hungría	6,0
Irlanda	13,0
Italia	7,0
Letonia	6,0
Lituania	5,0
Luxemburgo	22,0
Malta	22,0
Países Bajos	28,0
Polonia	7,0
Portugal	1,0
Reino Unido	28,0
República Checa	12,0
Rumanía	4,0
Suecia	25,0
UE 28	12,0
España	3,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Problemas relacionados con el fraude

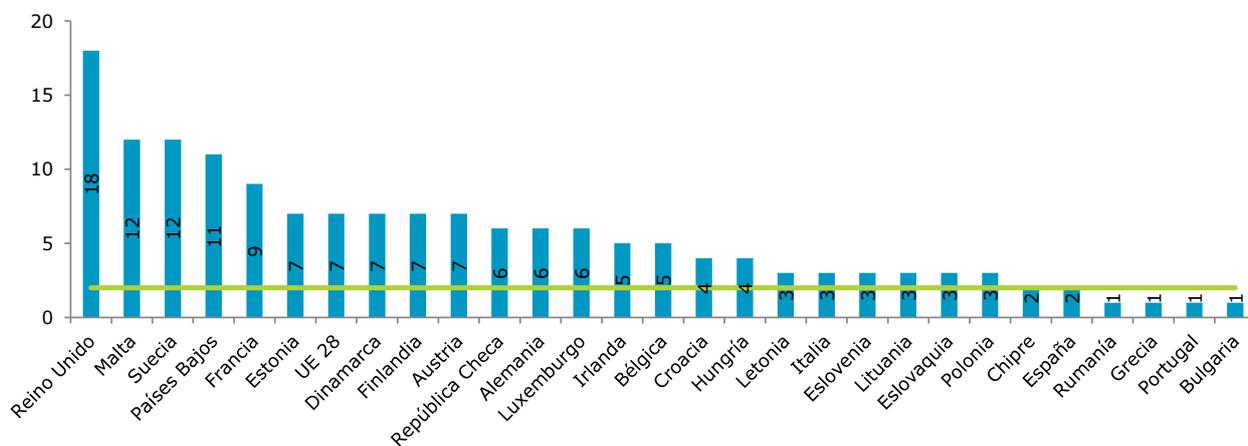
Paises	2019
Alemania	2,0
Austria	1,0
Bélgica	1,0
Bulgaria	0,0
Chipre	1,0
Croacia	4,0
Dinamarca	3,0
Eslovaquia	1,0
Eslovenia	1,0
Estonia	3,0
Finlandia	3,0
Francia	3,0
Grecia	1,0
Hungría	1,0
Irlanda	2,0
Italia	1,0
Letonia	1,0
Lituania	1,0
Luxemburgo	2,0
Malta	6,0
Países Bajos	3,0
Polonia	1,0
Portugal	1,0
Reino Unido	8,0
República Checa	1,0
Rumanía	0,0
Suecia	3,0
UE 28	2,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Productos o servicios entregados con defectos ó diferentes a los encargados

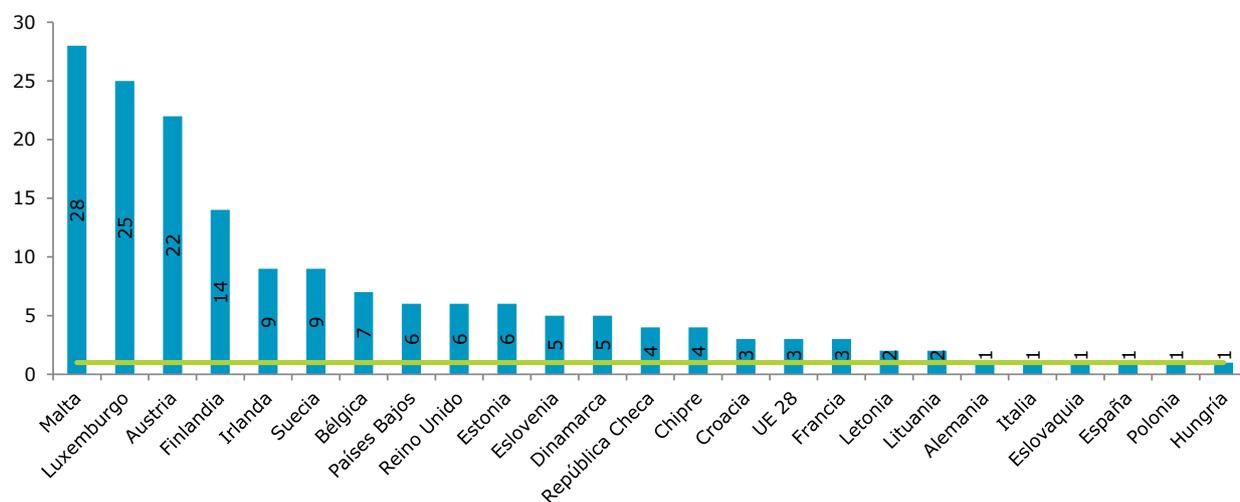
Países	2019
Alemania	6,0
Austria	7,0
Bélgica	5,0
Bulgaria	1,0
Chipre	2,0
Croacia	4,0
Dinamarca	7,0
Eslovaquia	3,0
Eslovenia	3,0
Estonia	7,0
Finlandia	7,0
Francia	9,0
Grecia	1,0
Hungría	4,0
Irlanda	5,0
Italia	3,0
Letonia	3,0
Lituania	3,0
Luxemburgo	6,0
Malta	12,0
Países Bajos	11,0
Polonia	3,0
Portugal	1,0
Reino Unido	18,0
República Checa	6,0
Rumanía	1,0
Suecia	12,0
UE 28	7,0
España	2,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Vendedores extranjeros que no atienden pedidos en España

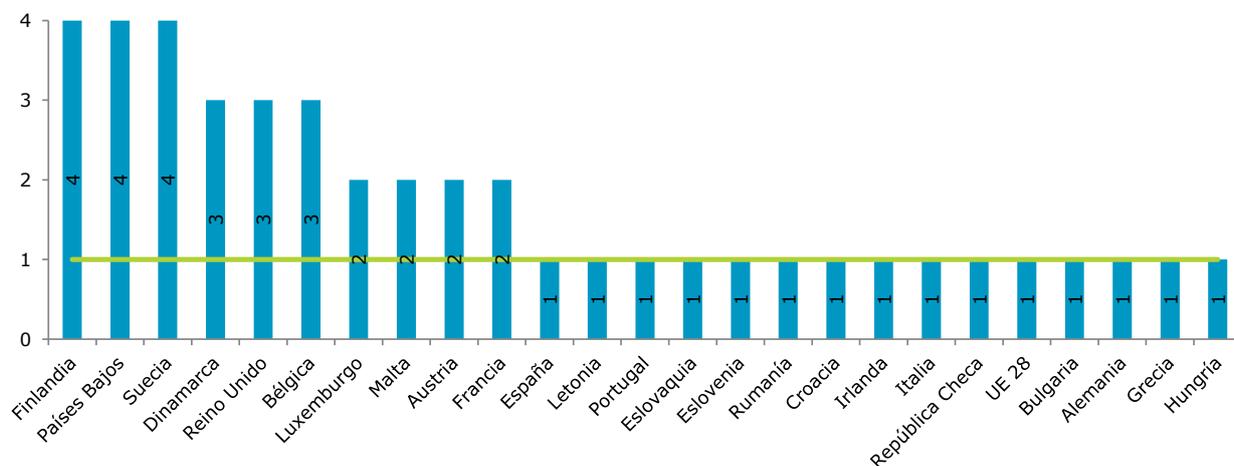
Países	2019
Alemania	1,0
Austria	22,0
Bélgica	7,0
Bulgaria	0,0
Chipre	4,0
Croacia	3,0
Dinamarca	5,0
Eslovaquia	1,0
Eslovenia	5,0
Estonia	6,0
Finlandia	14,0
Francia	3,0
Grecia	0,0
Hungría	1,0
Irlanda	9,0
Italia	1,0
Letonia	2,0
Lituania	2,0
Luxemburgo	25,0
Malta	28,0
Países Bajos	6,0
Polonia	1,0
Portugal	0,0
Reino Unido	6,0
República Checa	4,0
Rumanía	0,0
Suecia	9,0
UE 28	3,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Otros

Países	2019
Alemania	1,0
Austria	2,0
Bélgica	3,0
Bulgaria	1,0
Croacia	1,0
Dinamarca	3,0
Eslovaquia	1,0
Eslovenia	1,0
Estonia	0,0
Finlandia	4,0
Francia	2,0
Grecia	1,0
Hungría	1,0
Irlanda	1,0
Italia	1,0
Letonia	1,0
Lituania	0,0
Luxemburgo	2,0
Malta	2,0
Países Bajos	4,0
Polonia	0,0
Portugal	1,0
Reino Unido	3,0
República Checa	1,0
Rumanía	1,0
Suecia	4,0
UE 28	1,0
España	1,0



Problemas en las compras por Internet (% sobre el total de personas)

Total

Países	2019
Alemania	12,0
Austria	34,0
Bélgica	26,0
Bulgaria	4,0
Chipre	9,0
Croacia	13,0
Dinamarca	29,0
Eslovaquia	11,0
Eslovenia	14,0
Estonia	25,0
Finlandia	37,0
Francia	31,0
Grecia	6,0
Hungría	10,0
Irlanda	24,0
Italia	12,0
Letonia	10,0
Lituania	9,0
Luxemburgo	39,0
Malta	38,0
Países Bajos	41,0
Polonia	10,0
Portugal	2,0
Reino Unido	52,0
República Checa	28,0
Rumanía	6,0
Suecia	44,0
UE 28	21,0
España	5,0

