

DESCUBRE A TUS CLIENTES EN EUROPA



Spring

global delivery solutions



INTRODUCCIÓN

E-COMMERCE

Aunque el comercio electrónico no ha dejado de crecer en estos últimos años, la crisis de Covid-19 ha acelerado aún más su desarrollo.

De hecho, las medidas adoptadas para combatir la epidemia han forzado, y a la vez persuadido, a los consumidores a adoptar el comercio en línea. Muchos negocios también han tenido que acelerar su transformación al digital para mantenerse en el mercado.

Con un aumento de casi 10 millones de e-shoppers en Europa entre 2019 y 2021, se espera que el comercio electrónico continúe ganando terreno.

Si bien es cierto que permite llegar a un mayor número de compradores dentro de un país, el **e-commerce**

también ofrece oportunidades más allá de las fronteras nacionales, que a menudo se subestiman o no se explotan.

E-COMMERCE CROSS-BORDER

Estas oportunidades no son tan remotas. Al contrario, con **297 millones de compradores en línea**, Europa es el **tercer mercado de comercio electrónico mundial**; alcanzando una facturación de **613.000 millones de euros** en 2021, de los cuales el **25% fueron generados en transacciones internacionales**.

Reino Unido, Francia, Alemania, España e Italia están a la cabeza. Sin embargo, hay compradores potenciales en toda Europa.

Es por ello importante **conocer los países que suelen comprar a comerciantes extranjeros**, y en especial a los españoles.

Spring GDS, filial de PostNL, considerada una de las mejores empresas postales del mundo (UPU), reúne para ti las **cifras clave del comercio transfronterizo en Europa entre 2020-2021**, para ayudarte a identificar a tus clientes potenciales y que puedas seguir desarrollándote a nivel internacional.

Y, como **una imagen vale más que 1.000 palabras**, te presentamos la información que necesitas en un solo vistazo gracias a **las infografías que encontrarás en este libro blanco**.





MERCADOS CLAVE

Europa	4	Luxemburgo	57
España	8	Noruega	64
Alemania	15	Países Bajos	71
Bélgica	22	Polonia	78
Dinamarca	29	Portugal	85
Finlandia	36	Reino Unido	92
Francia	43	Suecia	99
Italia	50	Suiza	106

ENFOQUES

Nuevas normativas: Reino Unido e IVA en Europa	113
Devoluciones	
Transporte sostenible	

CONCLUSIÓN

117

EUROPA



Spring



3^o

Mercado mundial



613 MM€

Facturación total



297 M

Compradores en línea



73%

Compradores cross-border



220 MM€

Facturación cross-border

TOP
MERCADOS
EUROPEOS

1  zalando

3  DECATHLON

5  fnac

7  fruugo

9  ManoMano

2  vivino

4  asos

6  vidaXL

8  HelloPrint™

10  FARFETCH

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea
TOP 10 de mercados europeos (Amazon, eBay, AliExpress, etc. están excluidos)





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



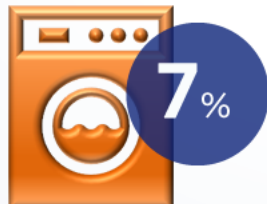
JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





LUXEMBURGO



IRLANDA



AUSTRIA



PORTUGAL



SUIZA



NORUEGA



DINAMARCA



FINLANDIA



BÉLGICA



ITALIA

Fuente: Cross-Border Commerce Europe 2020

Los 10 principales países realizando compras cross-border
% Ingresos de compras cross-border comparados con ingresos e-commerce



ESPAÑA





4^o

Mercado
en Europa



68 MM€

Facturación
total



34,6 M

Compradores
en línea



71%

Compradores
cross-border



9,5 MM€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

- | | | | | |
|--------------|---------|-------------------|-----------|-----------|
| 1 AliExpress | 3 ebay | 5 wish | 7 zalando | 9 J OOM |
| 2 amazon | 4 SHEIN | 6 El Corte Inglés | 8 ASOS | 10 Vinted |

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



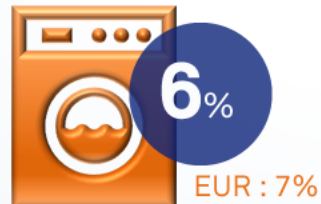
JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



ESPAÑA



CHINA



REINO UNIDO



ALEMANIA



ESTADOS UNIDOS



FRANCIA



ITALIA



JAPÓN



PORTUGAL



BÉLGICA



PAÍSES BAJOS

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

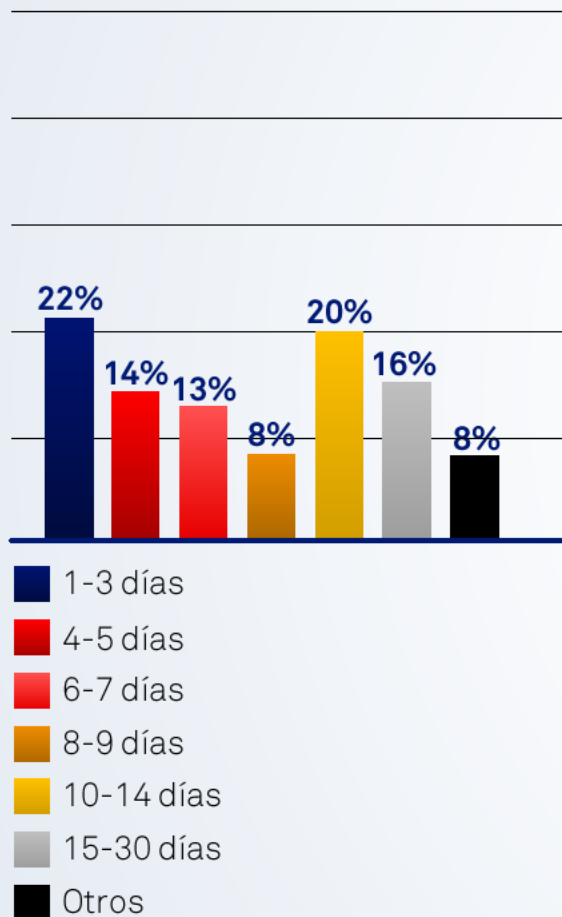
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

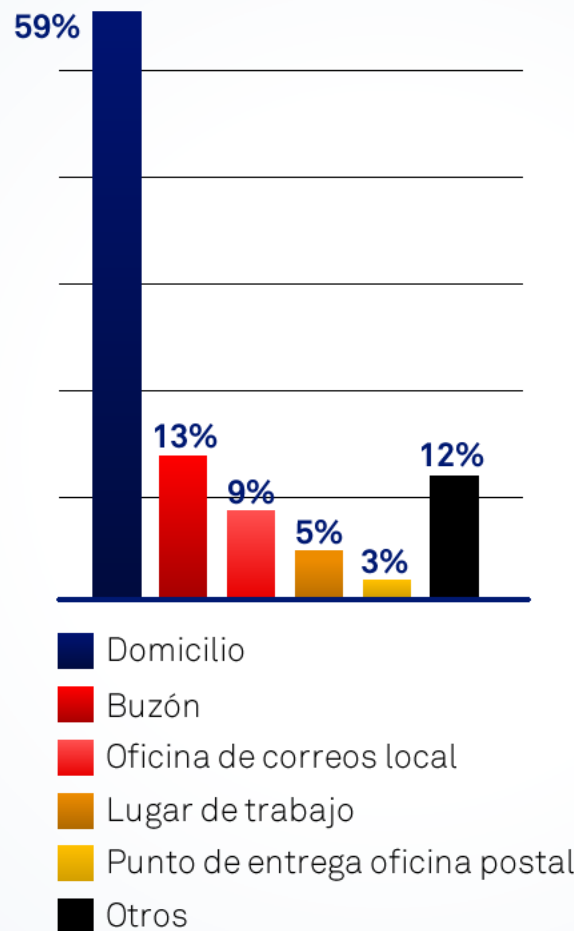


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



82%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



81%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



70%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express





TASA DE DEVOLUCIÓN

7%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

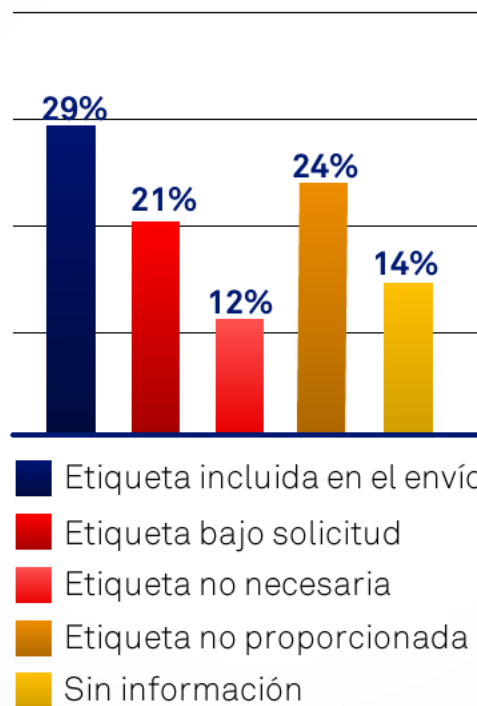
78%

Sí

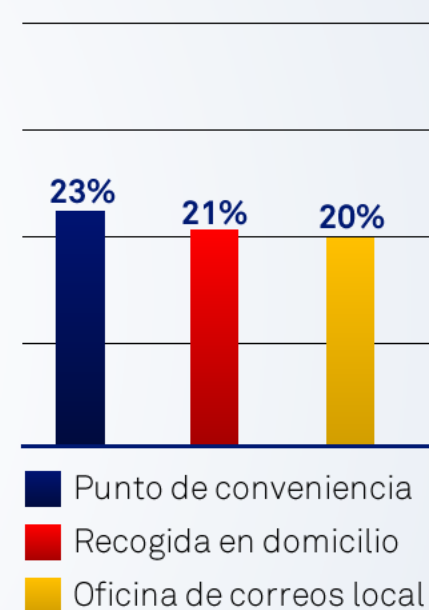
22%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

ALEMANIA



Spring



3^o

Mercado
en Europa



93_{MM}€

Facturación
total



62,1_M

Compradores
en línea



68%

Compradores
cross-border



26,5_{MM}€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 amazon

3 wish

5 zalando

7 OTTO

9 CHECK24

2 ebay

4 AliExpress

6 Joom

8 MediaMarkt

10 SHEIN

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



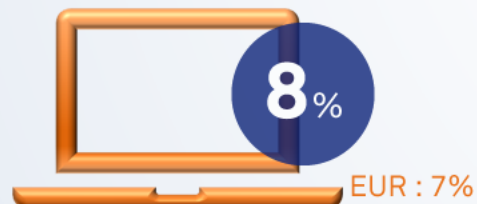
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



ALEMANIA



CHINA



REINO UNIDO



AUSTRIA



ESTADOS UNIDOS



PAÍSES BAJOS



FRANCIA



ITALIA



POLONIA



ESPAÑA



SUIZA

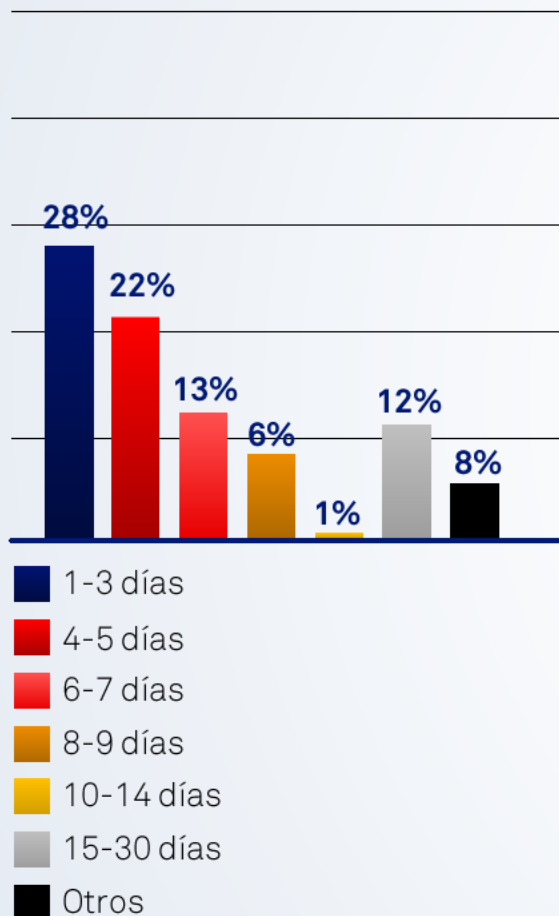
Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



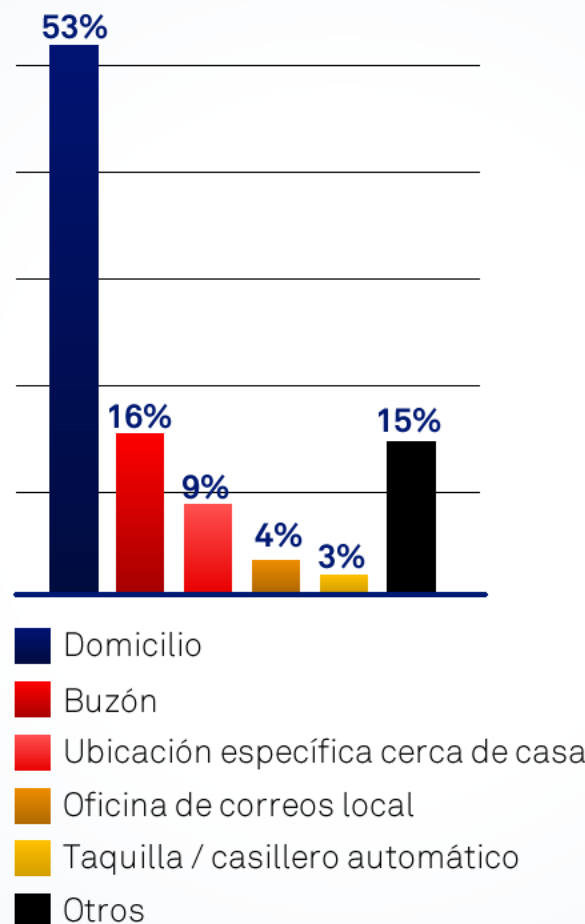


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



63%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



70%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



59%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

16%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

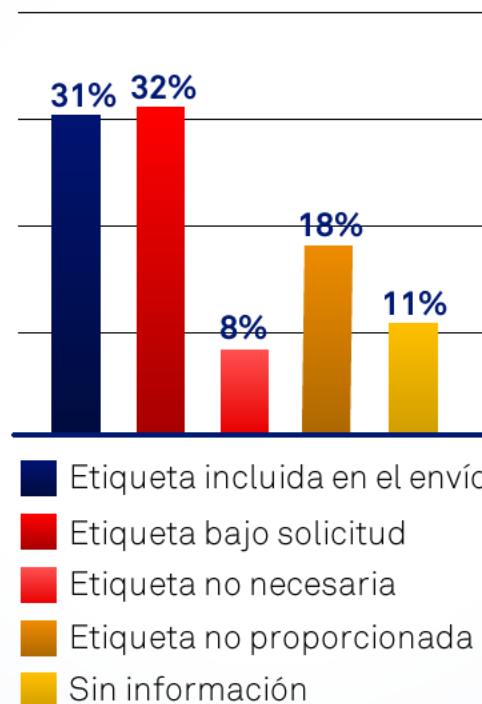
76%

Sí

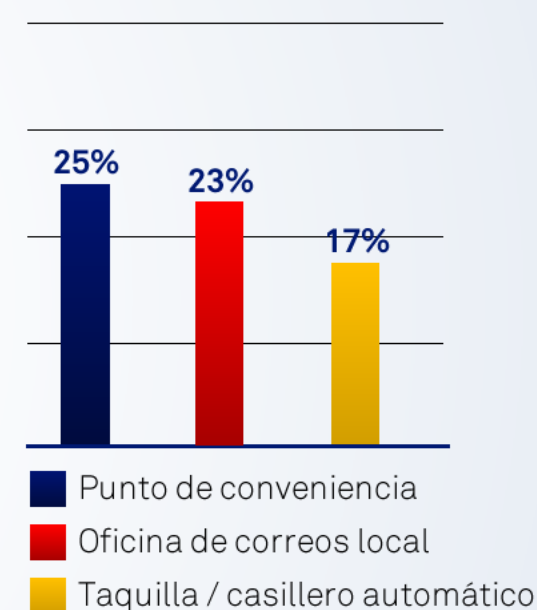
24%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

BÉLGICA





13^o

Mercado
en Europa



8^{MM}€

Facturación
total



7,8^M

Compradores
en línea



69%

Compradores
cross-border



4^{MM}€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 amazon

3 AliExpress

5 ebay

7 wish

9 asos

11 cool
blue

2 bol.com

4 zalando

6 SHEIN

8 zooplus

10 Vinted

12 bon
prix

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



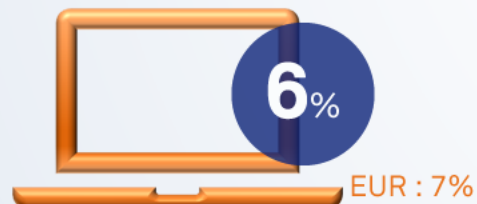
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





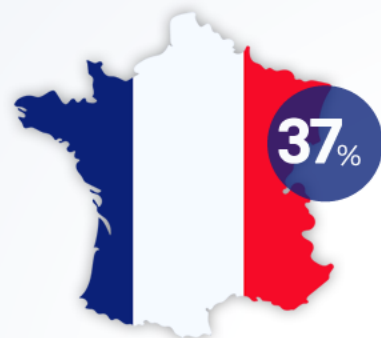
PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



BÉLGICA



PAÍSES BAJOS



FRANCIA



CHINA



ALEMANIA



REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



ITALIA



ESPAÑA

Los 8 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

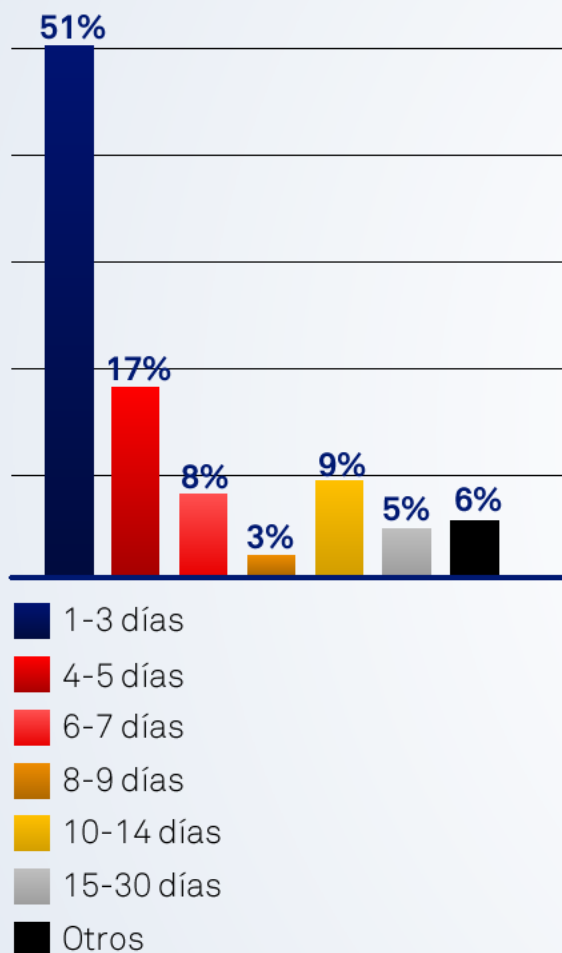
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

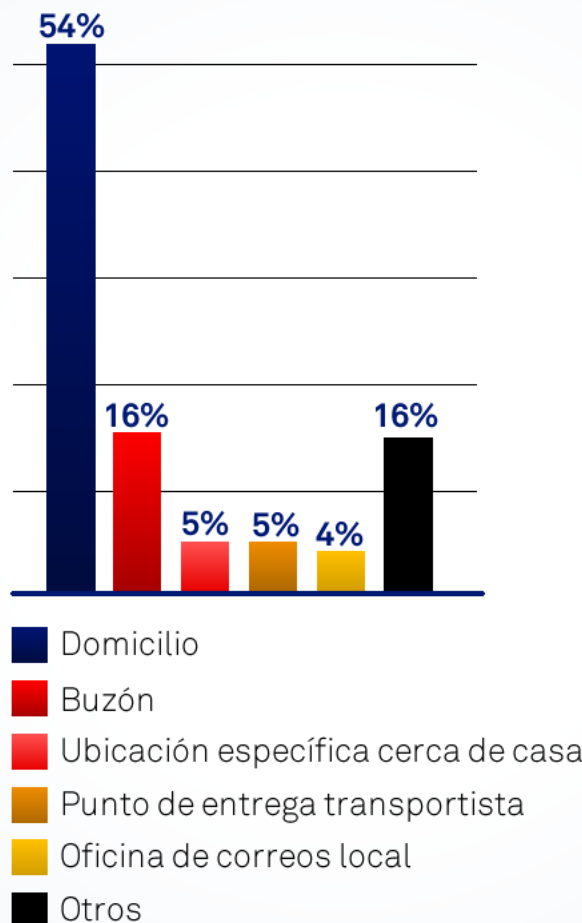


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



64%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



71%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



53%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

11%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

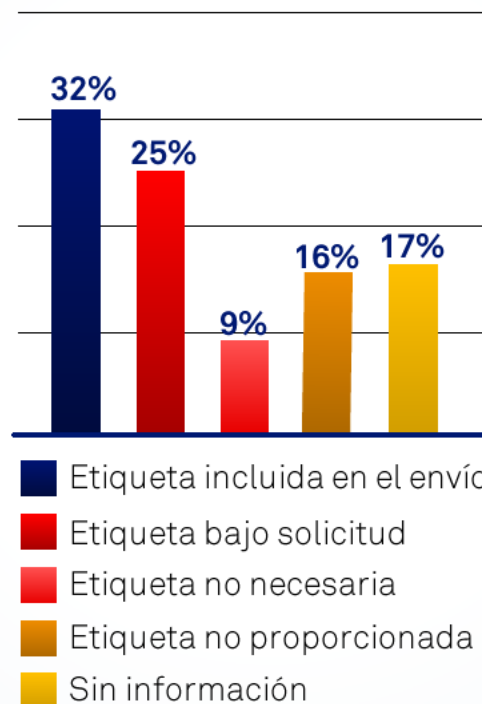
79%

Sí

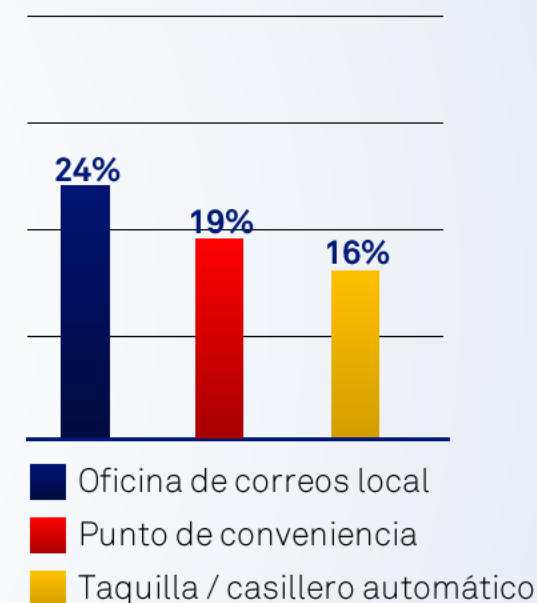
21%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



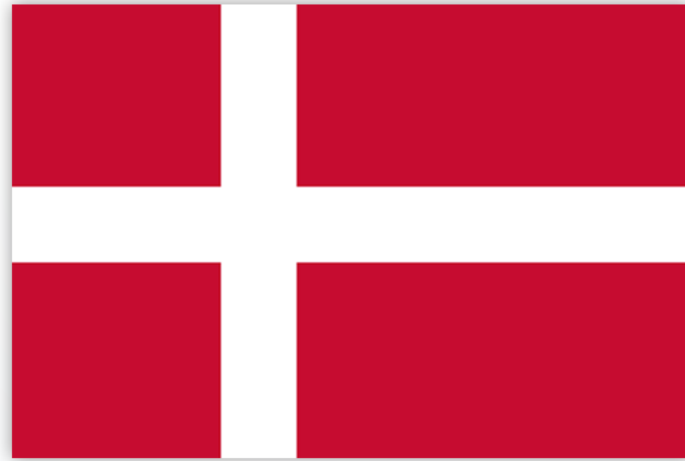
MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

DINAMARCA





8^o

Mercado
en Europa



20_{MM}€

Facturación
total



4,1_M

Compradores
en línea



71%

Compradores
cross-border



6,9_{MM}€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 amazon

3 wish

5 AliExpress

7 zooplus

9 asos

2 ebay

4 zalando

6 H&M

8 CDON

10 SHEIN

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



ALEMANIA



CHINA



REINO UNIDO



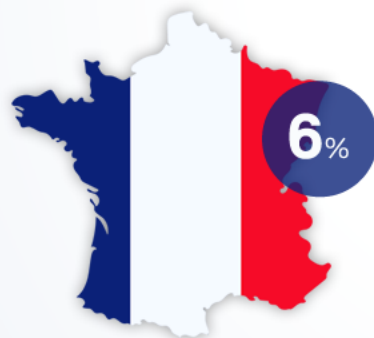
ESTADOS UNIDOS



SUECIA



SUIZA



FRANCIA



AUSTRIA



BÉLGICA



AUSTRALIA

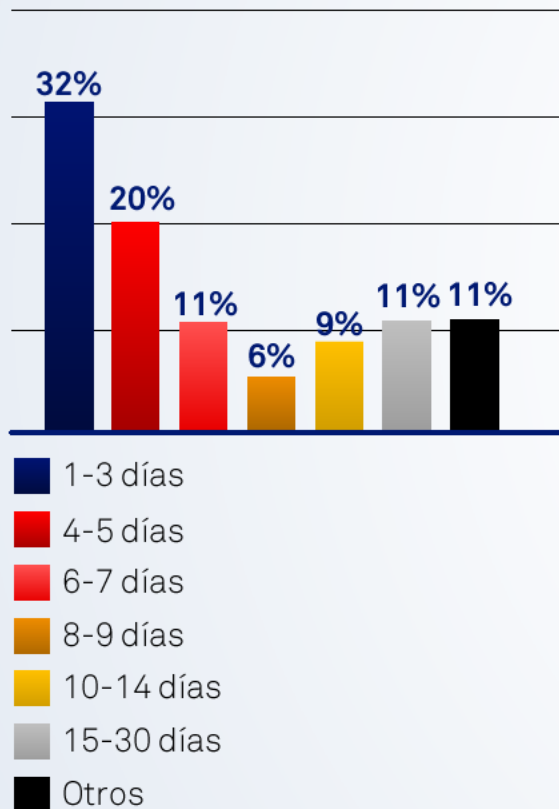
Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



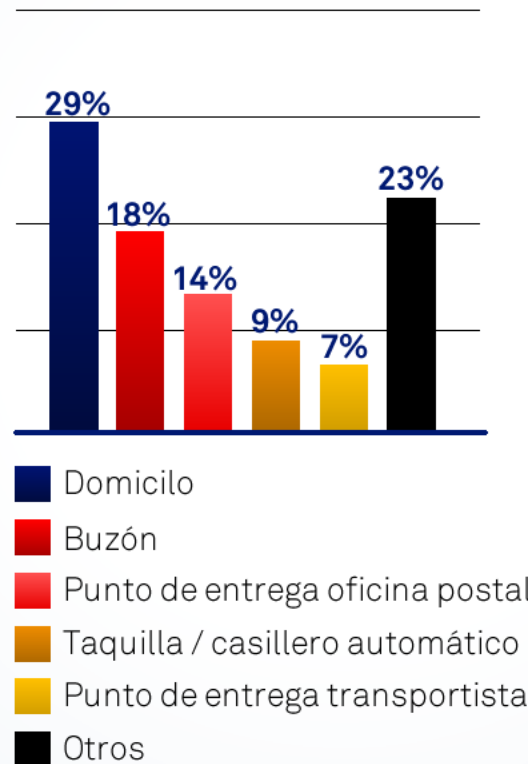


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



60%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



71%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



49%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

23%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

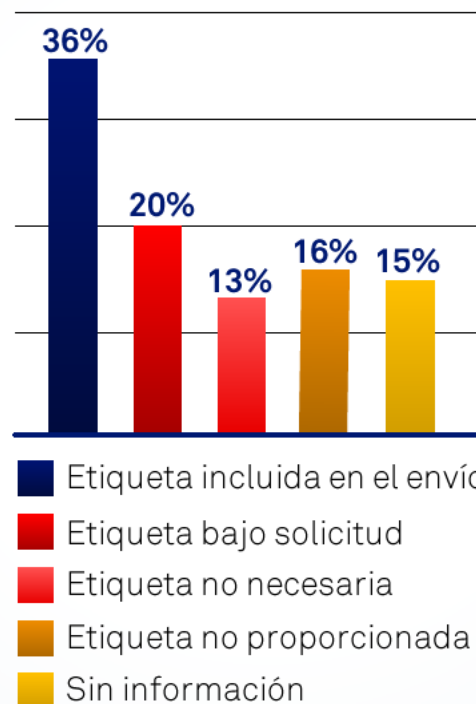
67%

Sí

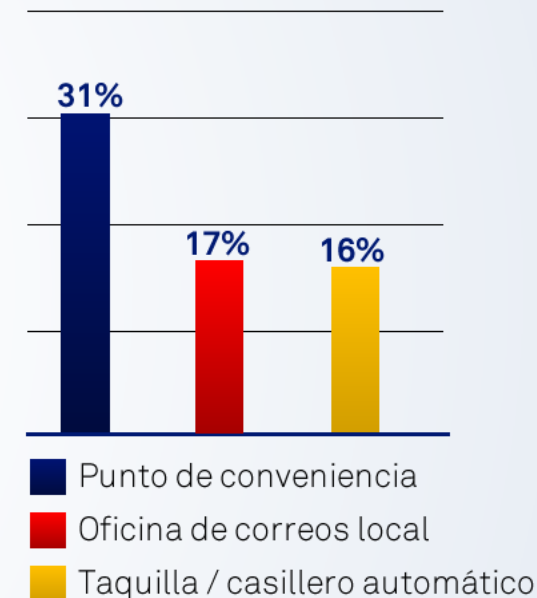
33%

No

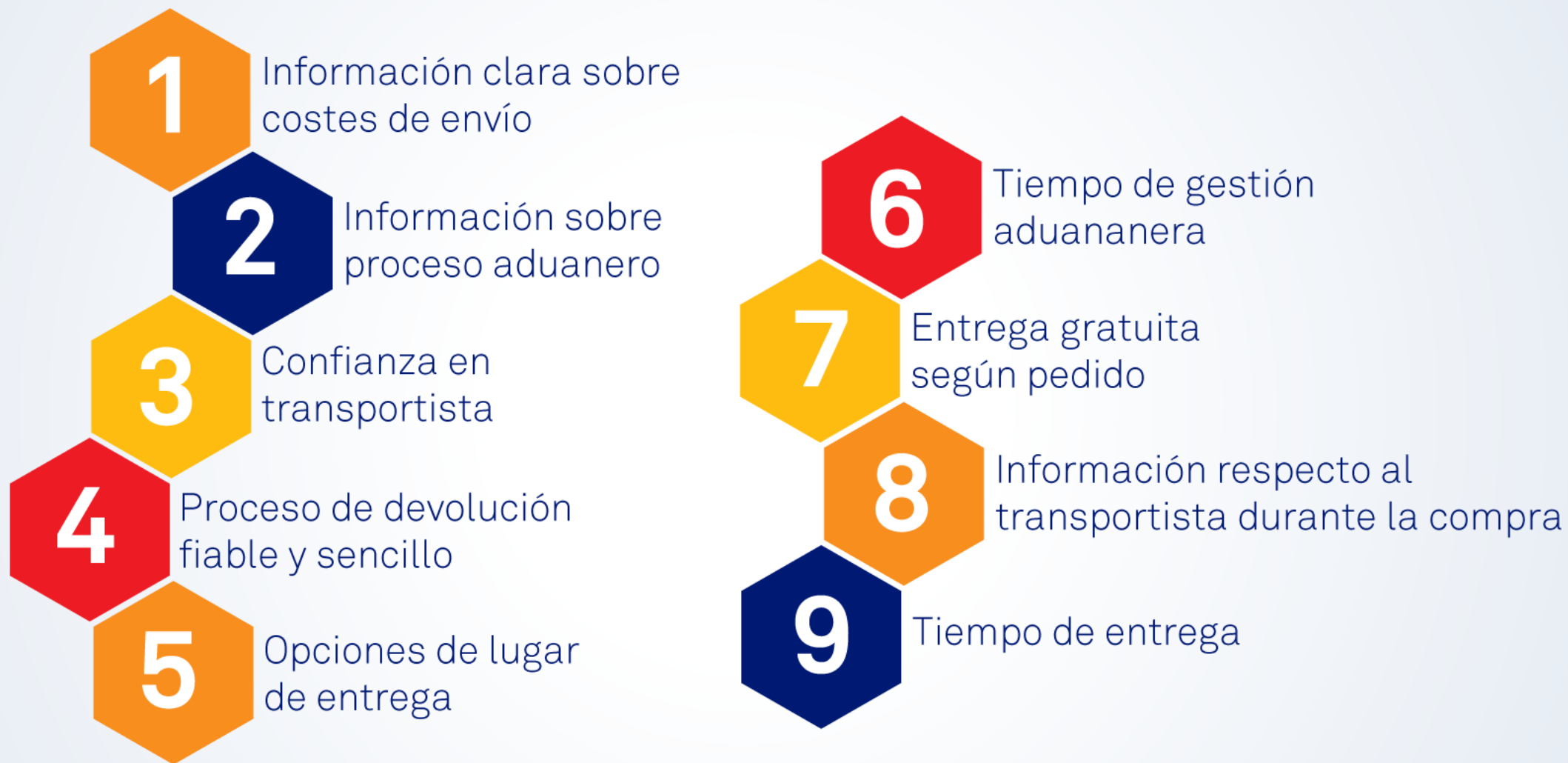
ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

FINLANDIA



Spring



19°

Mercado
en Europa



5 MM€

Facturación
total



4,1 M

Compradores
en línea



80%

Compradores
cross-border



3,9 MM€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 **wish**

3 **zalando**

5 **AliExpress**

7 **zooplus**

9 **Adlibris**

2 **amazon**

4 **ebay**

6 **CDON**

8 **AUTODOC**

10 **iHerb**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



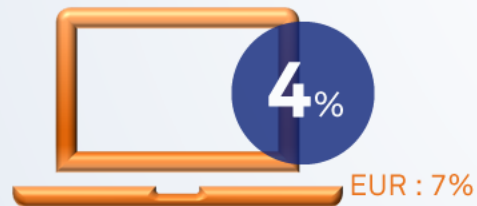
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS

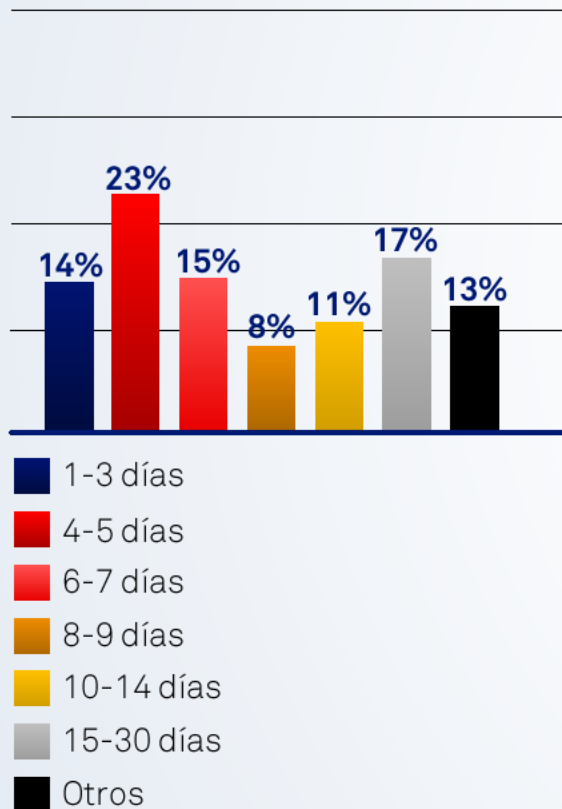




Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

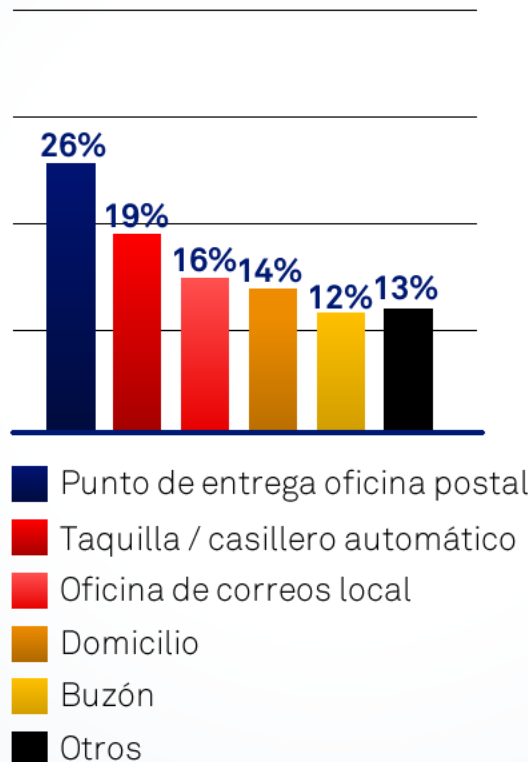


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



57%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



63%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



39%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

10%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

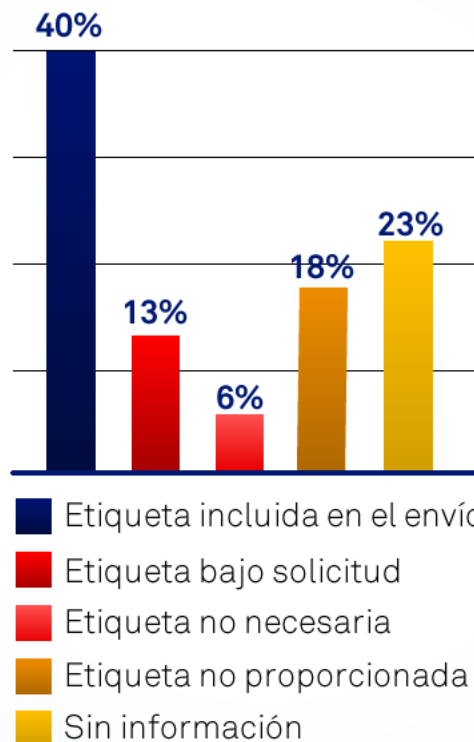
80%

Sí

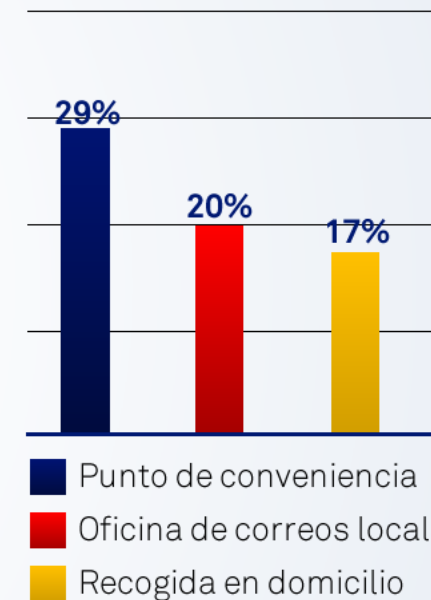
20%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO

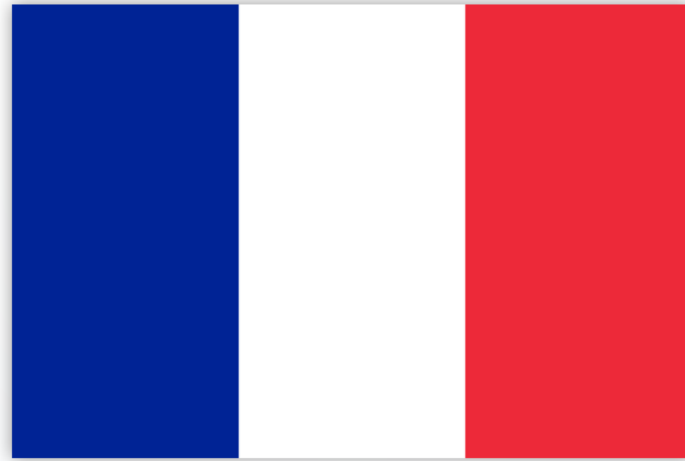


TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

FRANCIA



Spring



2º

Mercado
en Europa



112MM€

Facturación
total



44,7M

Compradores
en línea



62%

Compradores
cross-border



19,5MM€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 **amazon**

3 **SHEIN**

5 **wish**

7 **zalando**

9 **asos**

2 **AliExpress**

4 **ebay**

6 **cdiscount**

8 **Rakuten**

10 **fnac**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



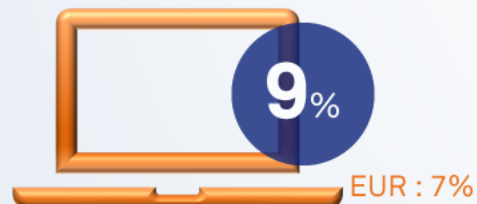
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 **FRANCIA**



CHINA



ALEMANIA



REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



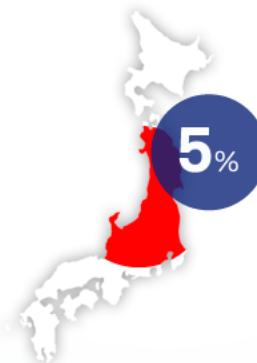
BÉLGICA



ESPAÑA



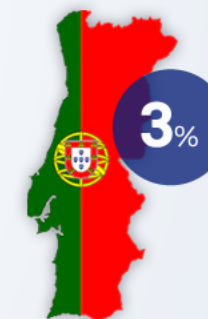
ITALIA



JAPÓN



PAÍSES BAJOS



PORTUGAL

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

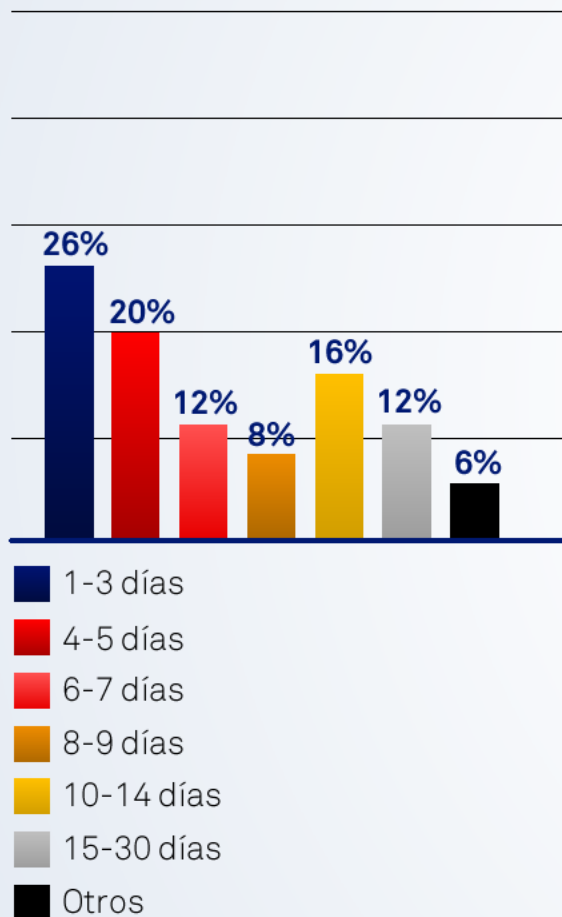
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

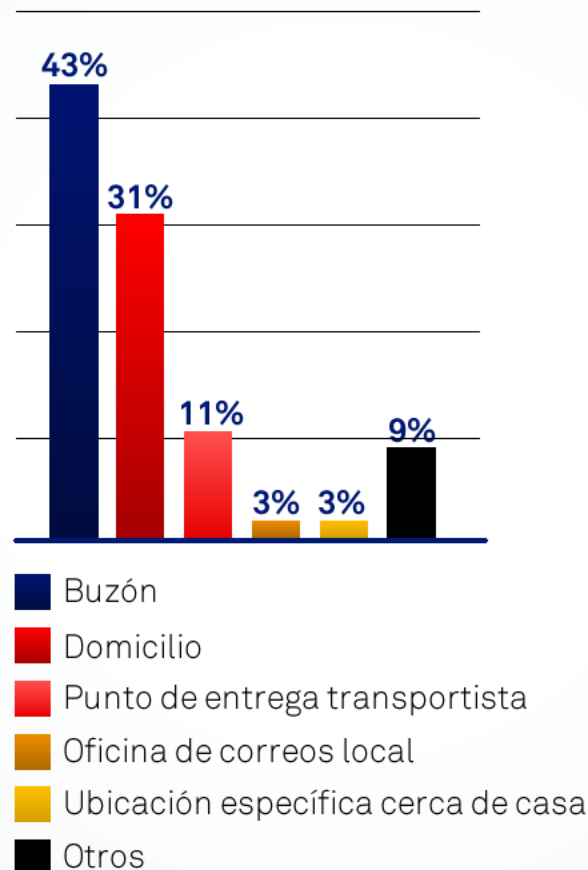


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



75%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



77%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



68%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

13%

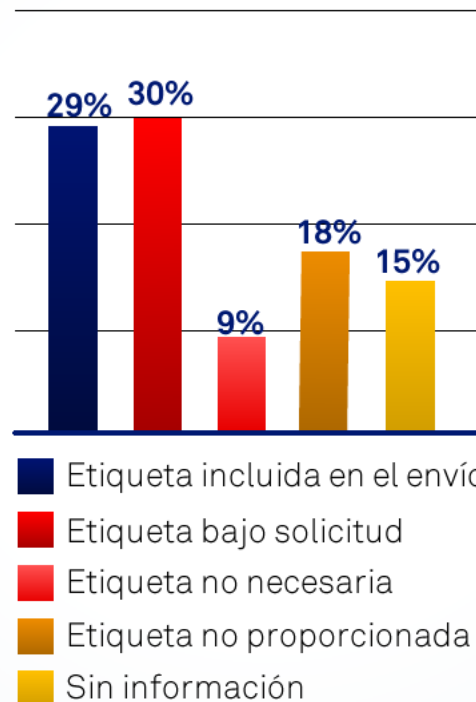
DEVOLUCIÓN GRATUITA

78%

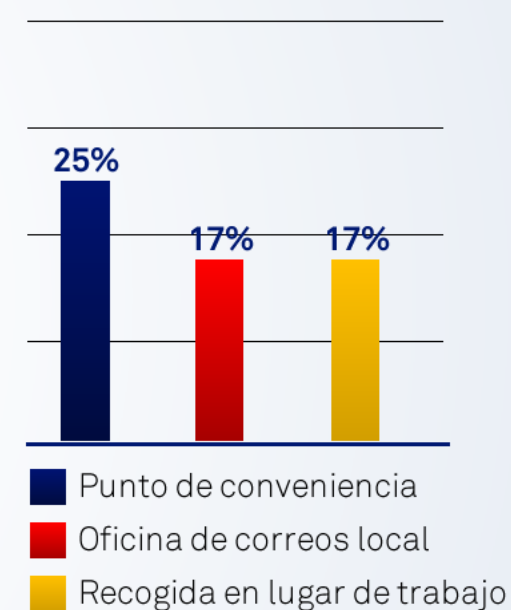
Sí

22%

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

ITALIA



Spring



5°

Mercado
en Europa



32MM€

Facturación
total



44M

Compradores
en línea



66%

Compradores
cross-border



5,7MM€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 **amazon**

3 **zalando**

5 **YOOX**

7 **wish**

9 **Etsy**

2 **ebay**

4 **AliExpress**

6 **asos**

8 **JD. 京东.COM**

10 **Vinted**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



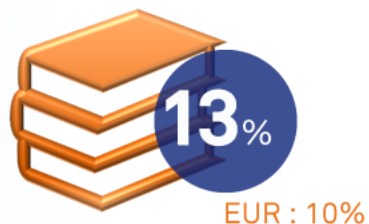
DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



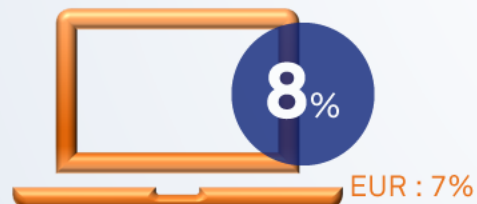
JOYERÍA



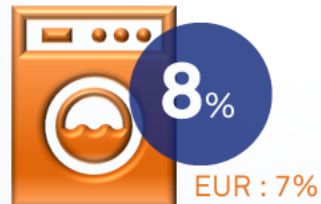
JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



CHINA



ALEMANIA



REINO UNIDO



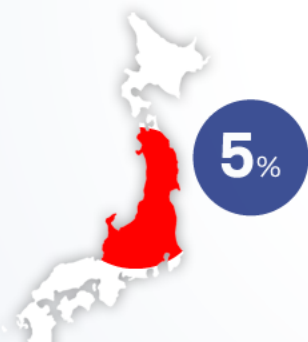
ESTADOS UNIDOS



FRANCIA



ESPAÑA



JAPÓN



PAÍSES BAJOS



SUIZA



BÉLGICA

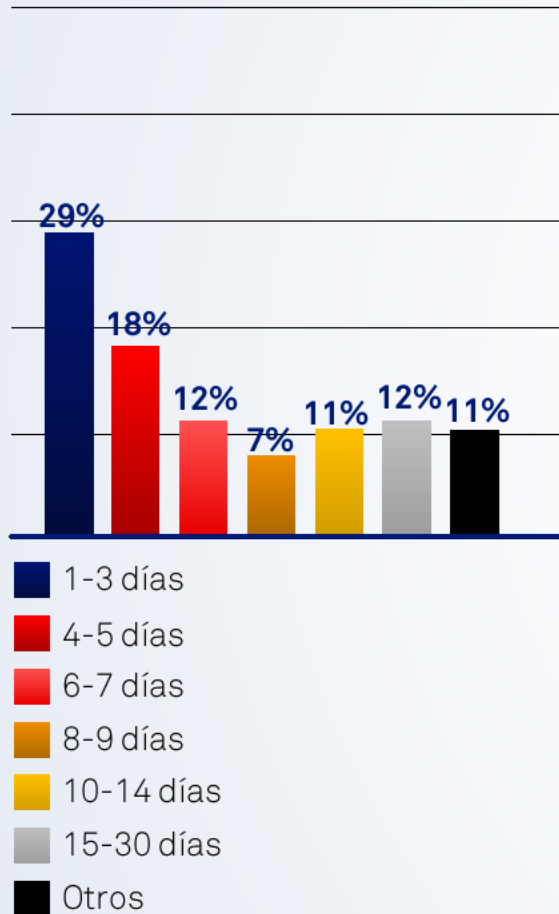
Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



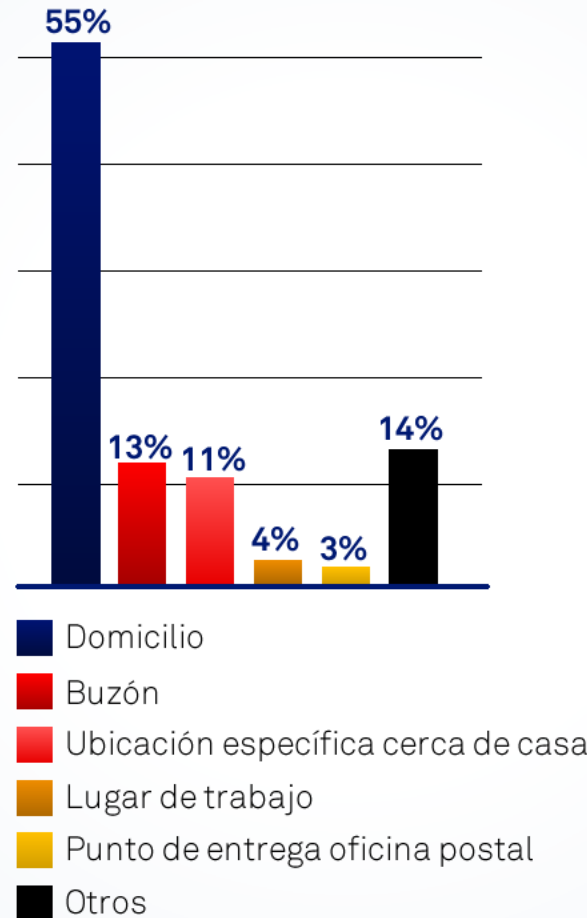


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



82%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



79%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



71%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express





TASA DE DEVOLUCIÓN

10%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

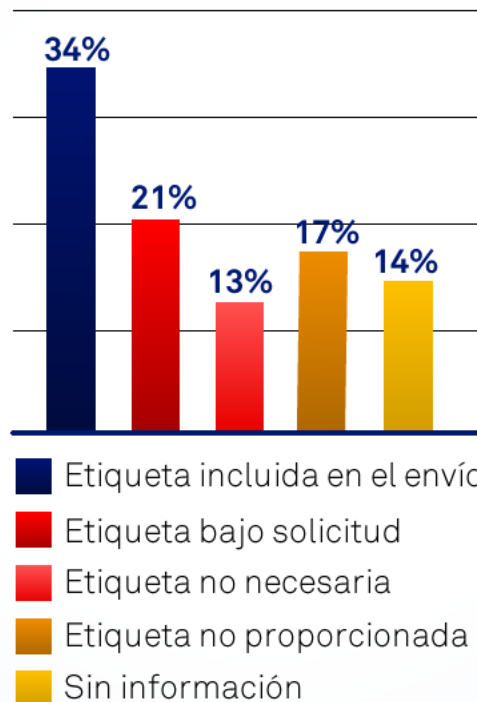
84%

Sí

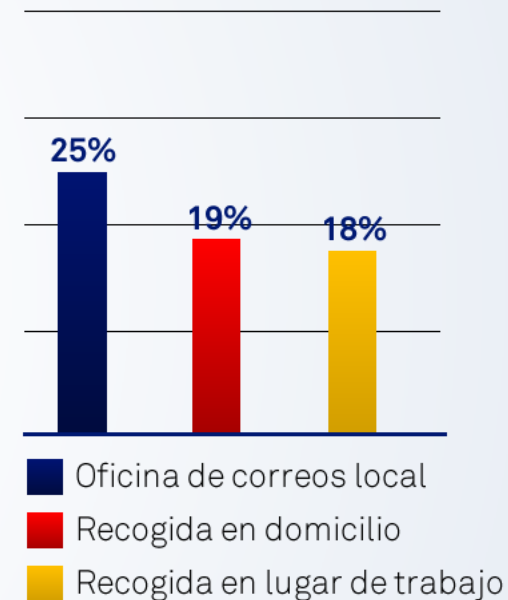
16%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

LUXEMBURGO



Spring



27^{ème}

Mercado
en Europa



80%

Compradores
en línea



80%

Compradores
cross-border



1 Mrd €

Facturación
cross-border

TOP
MERCADOS EN LÍNEA

- | | | |
|---|---|---|
| 1  | 3  | 5  |
| 2  | 4  | 6  |

% Consumidores en línea en comparación con el número de internautas
% Consumidores cross-border en comparación con el número de consumidores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



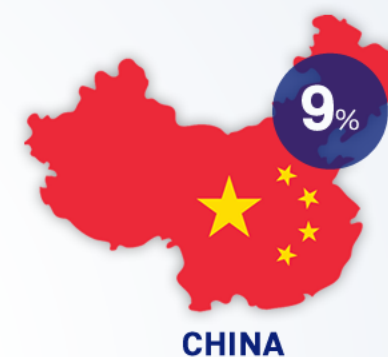
COCHE Y MOTO



BEBÉS



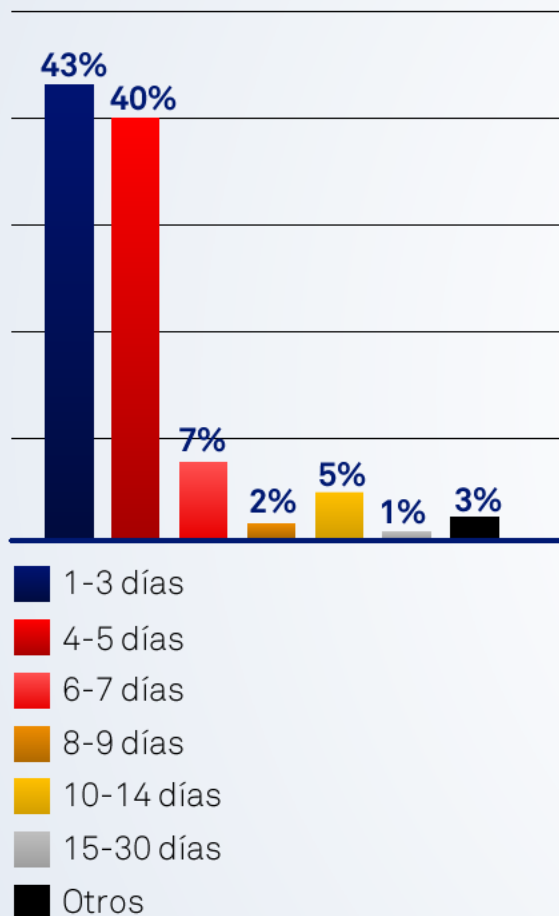
% Compras cross-border realizadas recientemente



Los 6 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

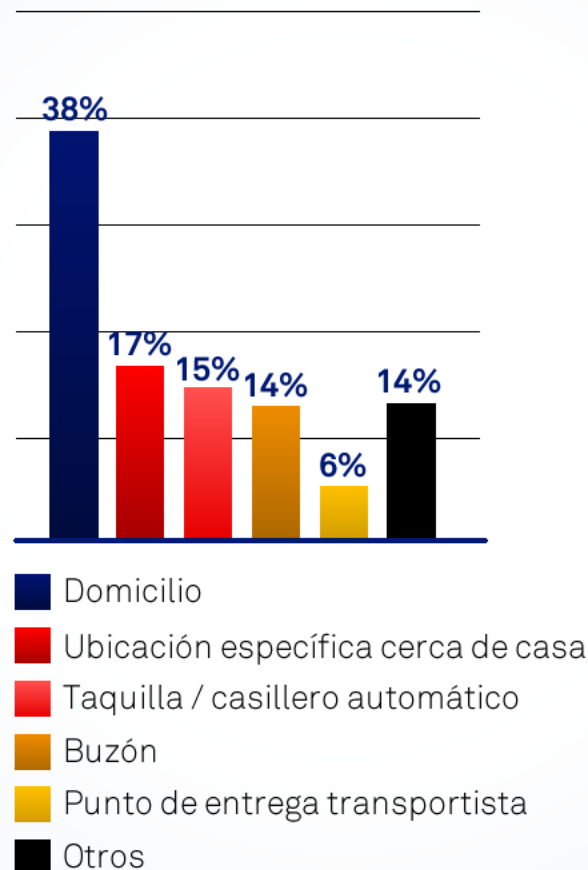


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



62%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



73%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



52%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

6%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

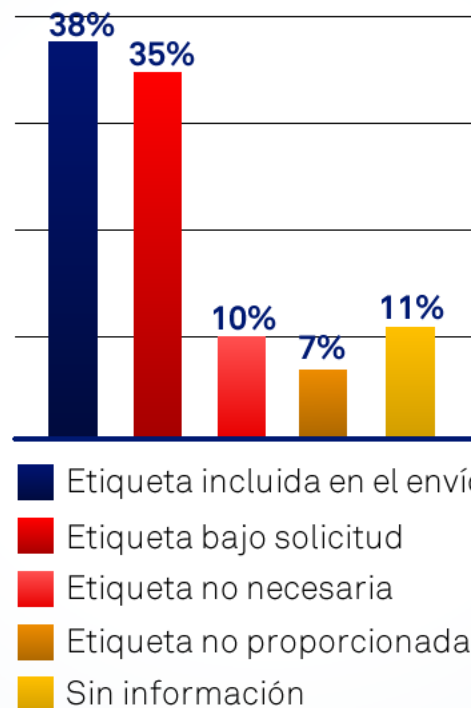
60%

Sí

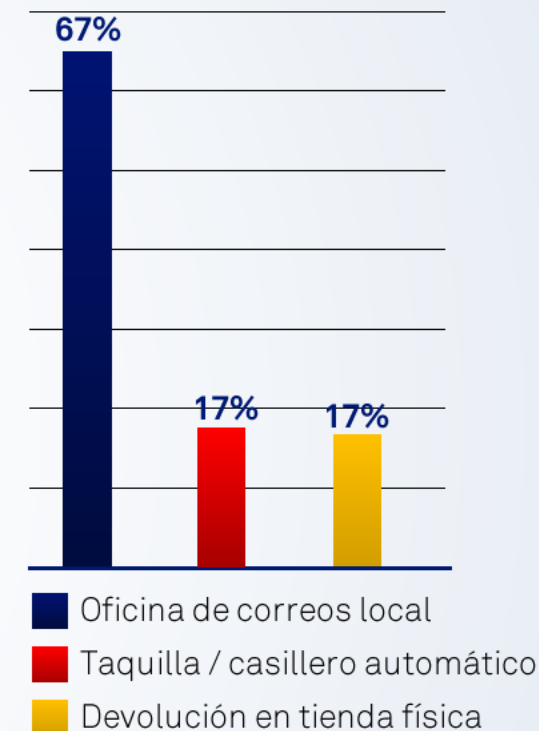
40%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



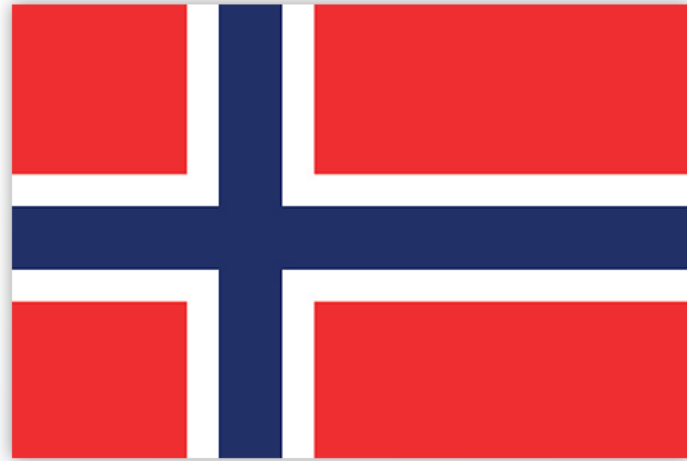
TOP 3 métodos de devolución predilectos





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

NORUEGA



Spring



14^o

Mercado
en Europa



8_{MM}€

Facturación
total



3,9_M

Compradores
en línea



77%

Compradores
cross-border



6_{MM}€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 **ebay**

3 **zalando**

5 **amazon**

7 **asos**

9 **Etsy**

2 **wish**

4 **AliExpress**

6 **CDON**

8 **bonprix**

10 **SHEIN**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS





PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 **NORUEGA**



CHINA



ESTADOS UNIDOS



REINO UNIDO



SUECIA



ALEMANIA



DINAMARCA



JAPÓN



PAÍSES BAJOS



AUSTRALIA



LETONIA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

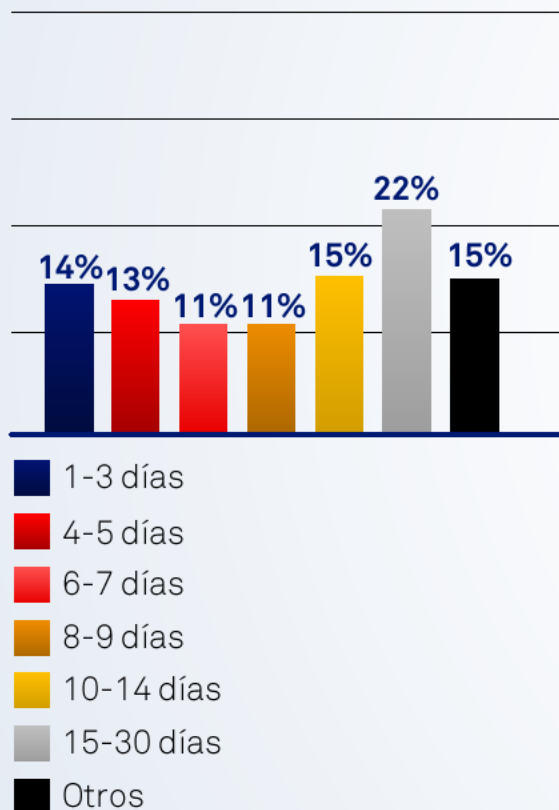
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

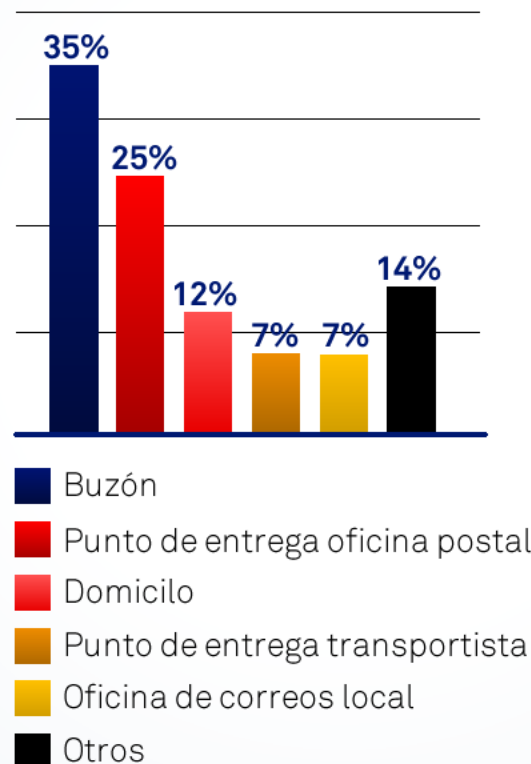


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



51%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



63%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



45%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

16%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

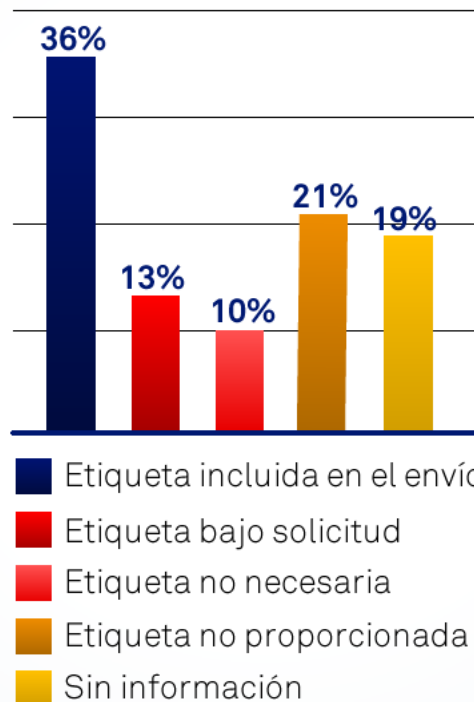
88%

Sí

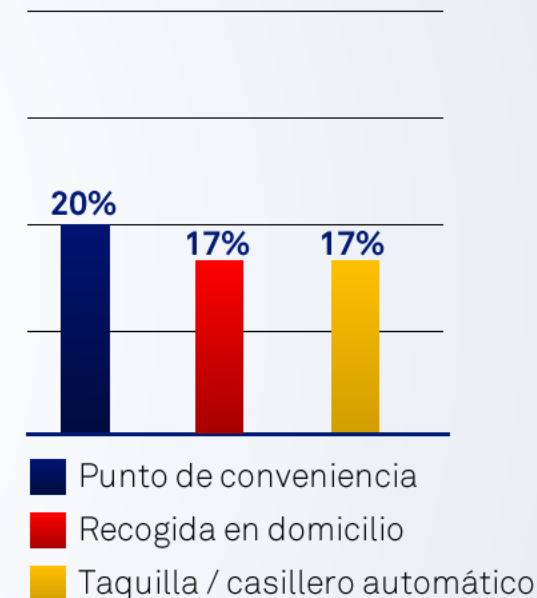
12%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra



PAÍSES BAJOS





6º

Mercado
en Europa



26_{MM}€

Facturación
total



13_M

Compradores
en línea



66%

Compradores
cross-border



4,3_{MM}€

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

- | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-------------|----------|
| 1 AliExpress | 3 bol.com | 5 ebay | 7 SHEIN | 9 Vinted |
| 2 amazon | 4 wish | 6 zalando | 8 cool blue | 10 asos |

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



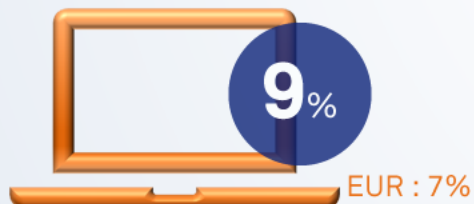
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



CHINA



ALEMANIA



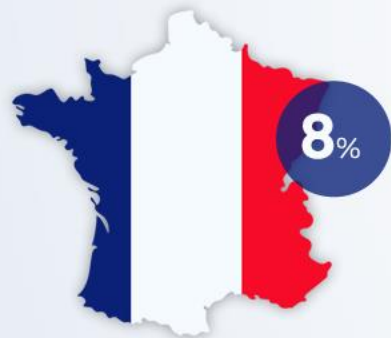
BÉLGICA



ESTADOS UNIDOS



REINO UNIDO



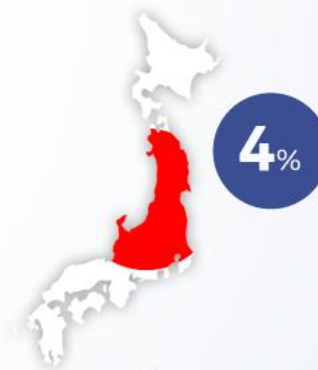
FRANCIA



ESPAÑA



ITALIA



JAPÓN

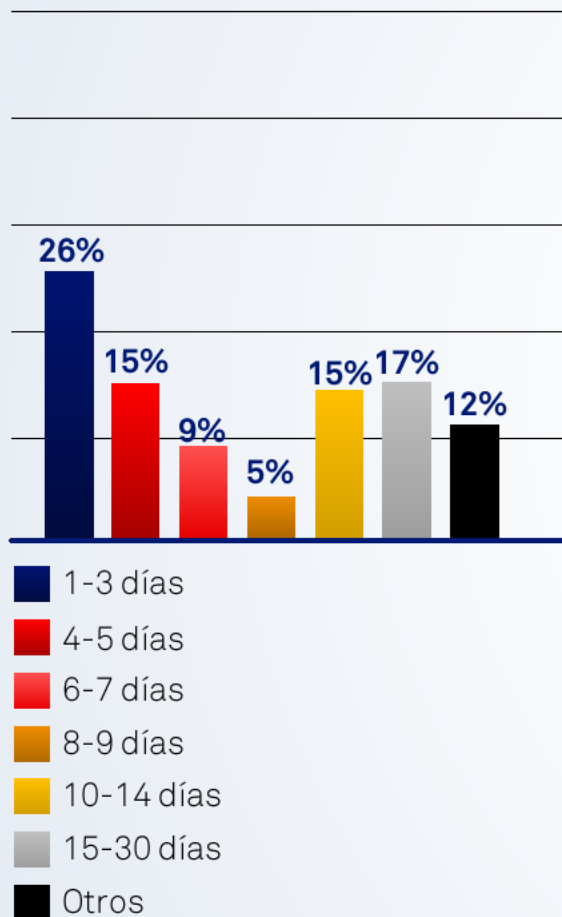


CANADA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

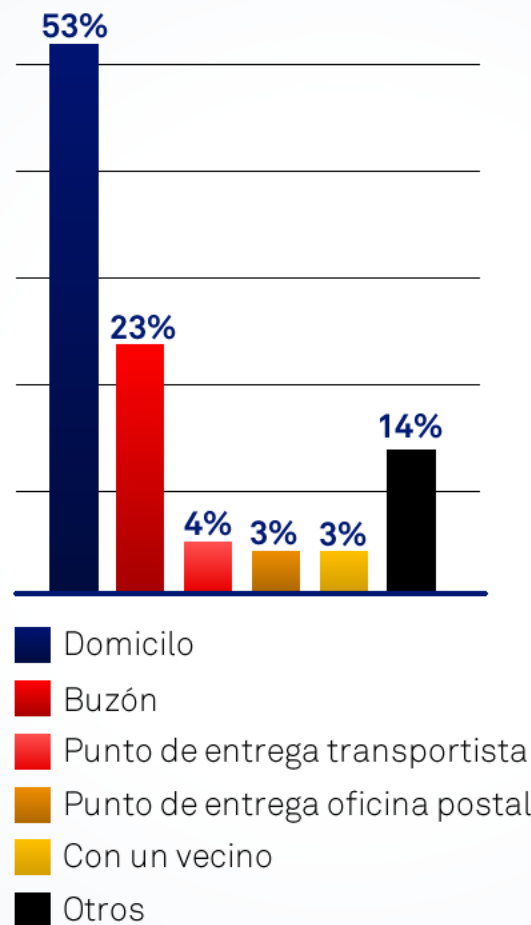


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



59%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



73%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



53%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

15%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

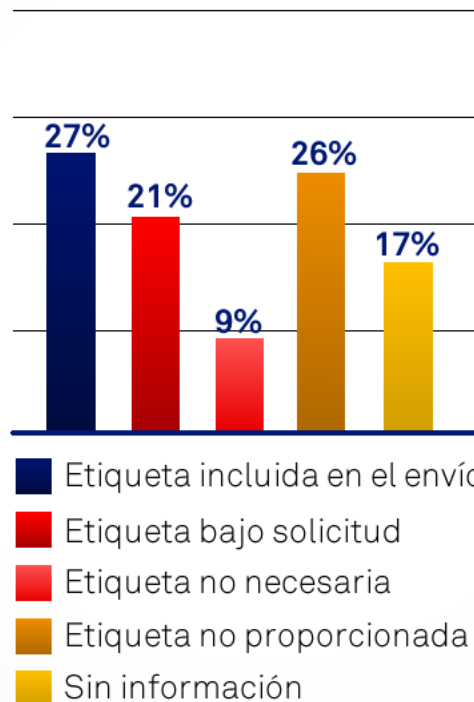
68%

Sí

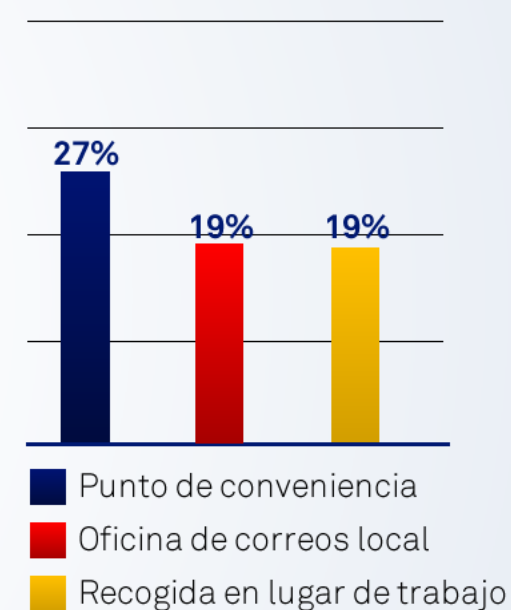
32%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

POLONIA



Spring



7^o

Mercado
en Europa



21 MM €

Facturación
total



25,8 M

Compradores
en línea



59%

Compradores
cross-border

TOP
MERCADOS EN LÍNEA

1 AliExpress

3 allegro

5 zalando

7 JOOM

9 olx

2 amazon

4 ebay

6 wish

8 SHEIN

10 Banggood

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



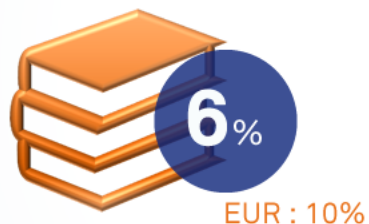
DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



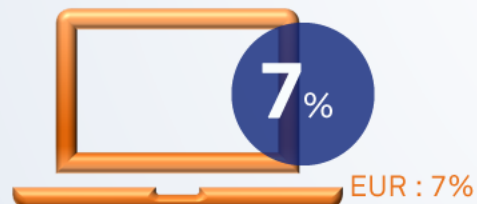
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 **POLONIA**



CHINA



ALEMANIA



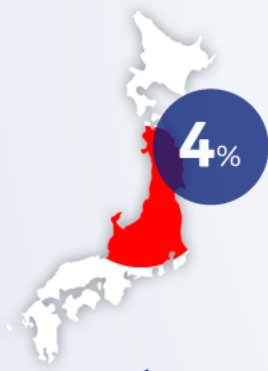
REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



PAÍSES BAJOS



JAPÓN



FRANCIA



ESPAÑA



BÉLGICA



ITALIA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

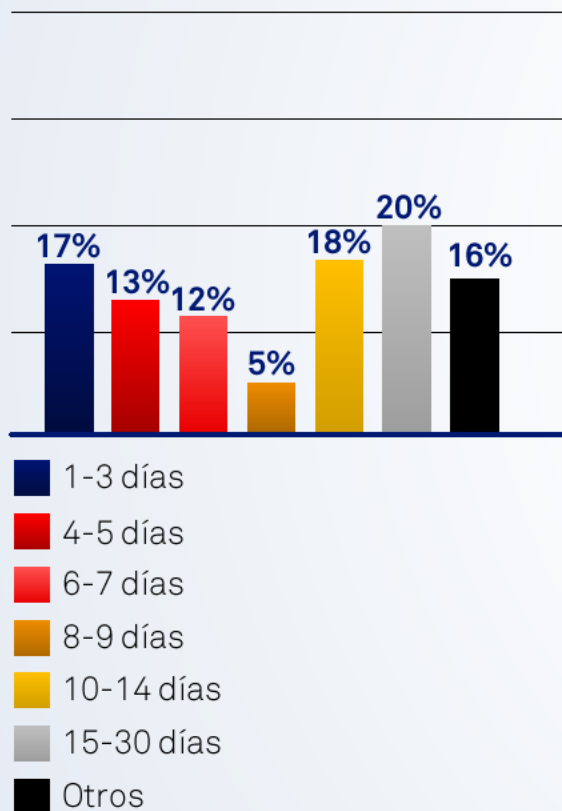
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

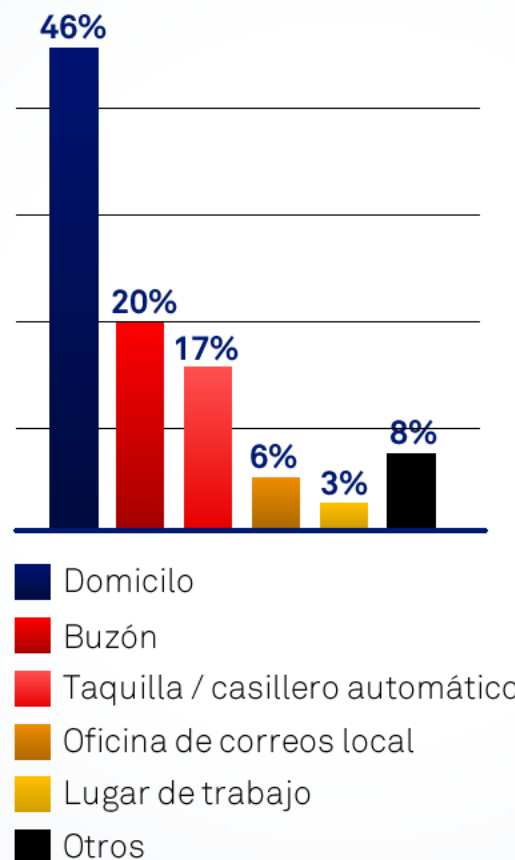


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



70%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



72%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



55%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

6%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

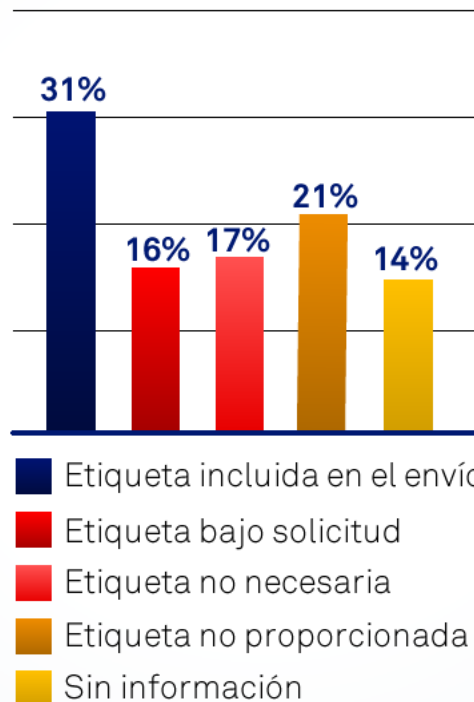
83%

Sí

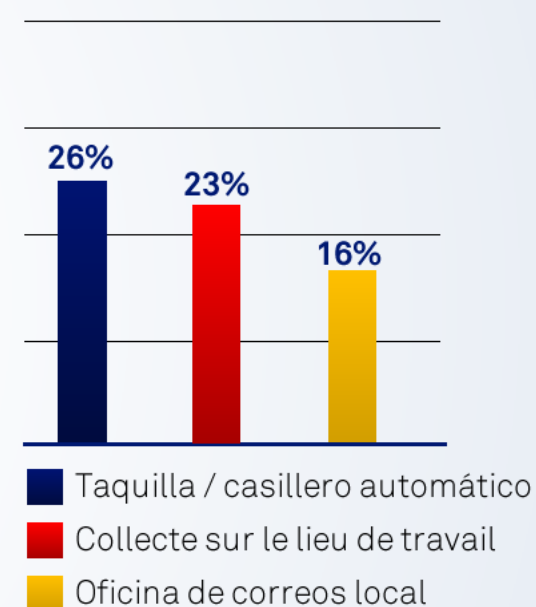
17%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

PORTUGAL



Spring



17^o

Mercado
en Europa



7^{MM}€

Facturación
total



39%

Compradores
cross-border



2,7^{MM}€

Facturación
cross-border

TOP
MERCADOS EN LÍNEA

1 AliExpress

3 SHEIN

5 wish

7 showroomprive.com

9 Gearbest

2 amazon

4 ebay

6 JOOM

8 Banggood

10 PRIMOR

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



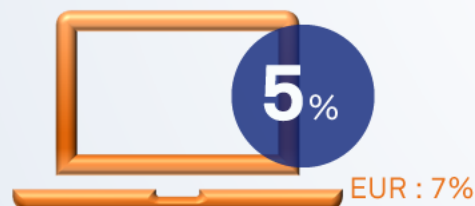
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



PORTUGAL



CHINA



ESPAÑA



REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



ALEMANIA



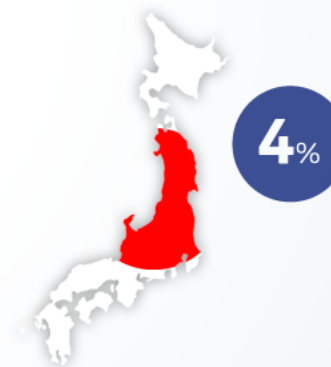
FRANCIA



ITALIA



PAÍSES BAJOS



JAPÓN



POLONIA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

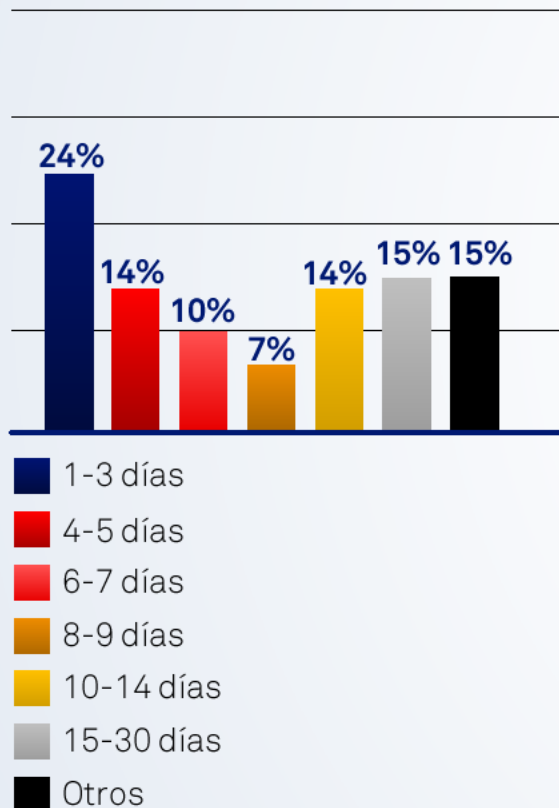
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

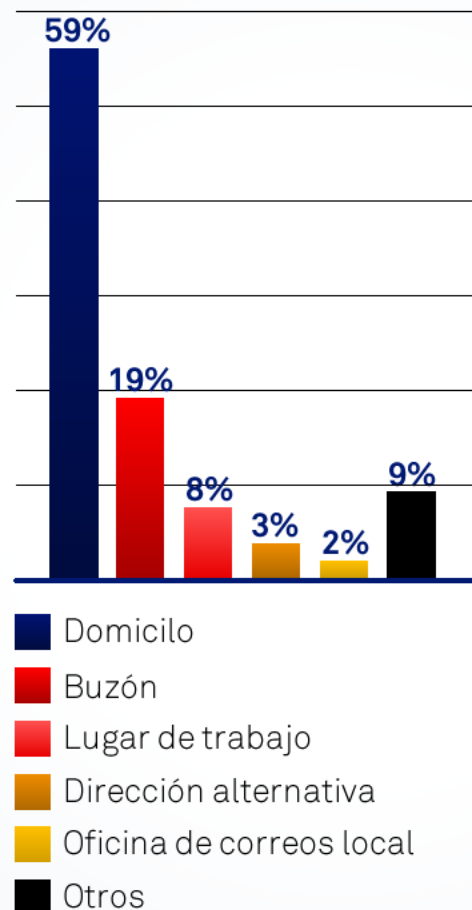


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



78%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



81%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



68%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

2%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

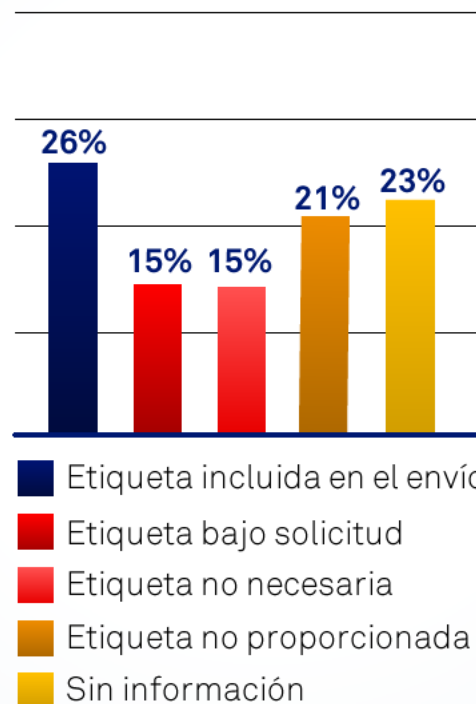
68%

Sí

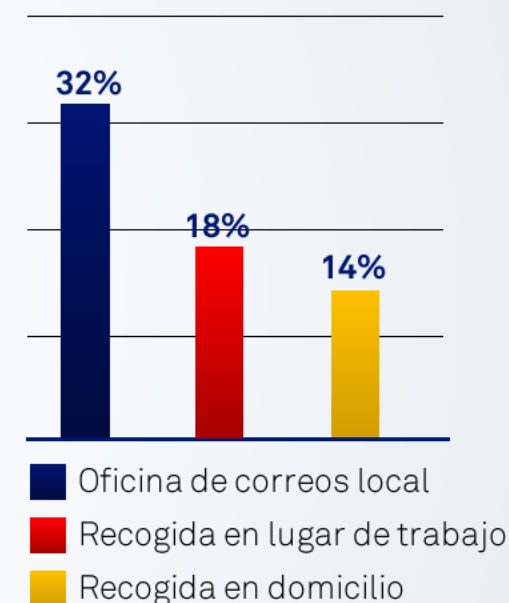
32%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

REINO UNIDO



Spring



1^o

Mercado
en Europa



236_{MM}€

Facturación
total



49,3_M

Compradores
en línea



62%

Compradores
cross-border



32,6_{MM}€

Facturación
cross-border

TOP
MERCADOS EN LÍNEA

1 **amazon**

3 **AliExpress**

5 **wish**

7 **SHEIN**

2 **ebay**

4 **Etsy**

6 **asos**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente





PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



REINO UNIDO



CHINA



ESTADOS UNIDOS



ALEMANIA



FRANCIA



JAPÓN



ESPAÑA



AUSTRALIA



ITALIA



BÉLGICA



CANADA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

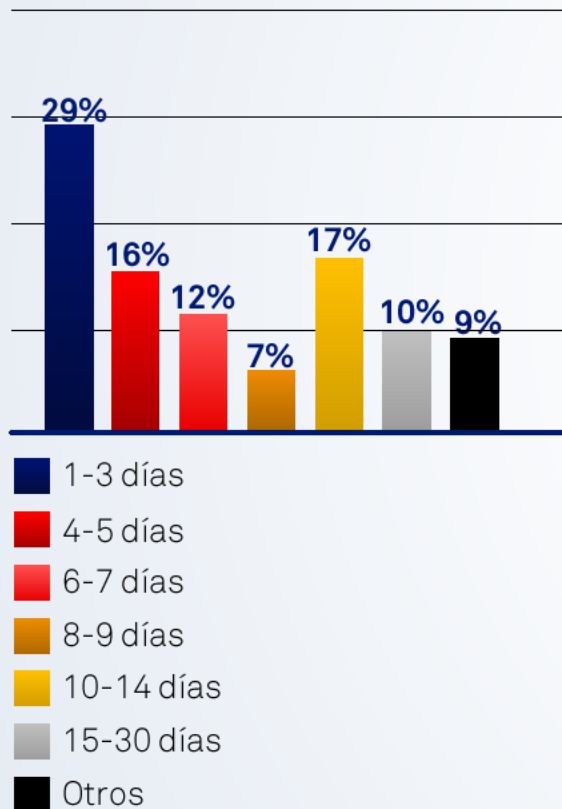
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

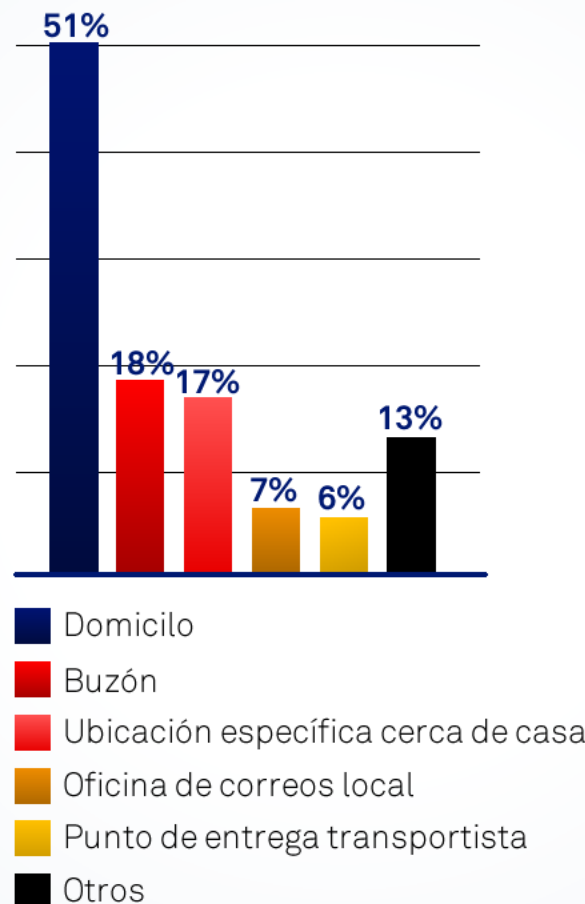


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



74%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



75%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



67%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

25%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

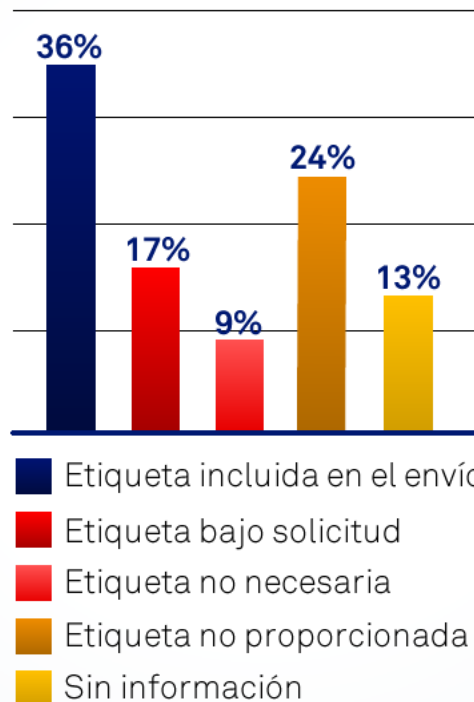
74%

Sí

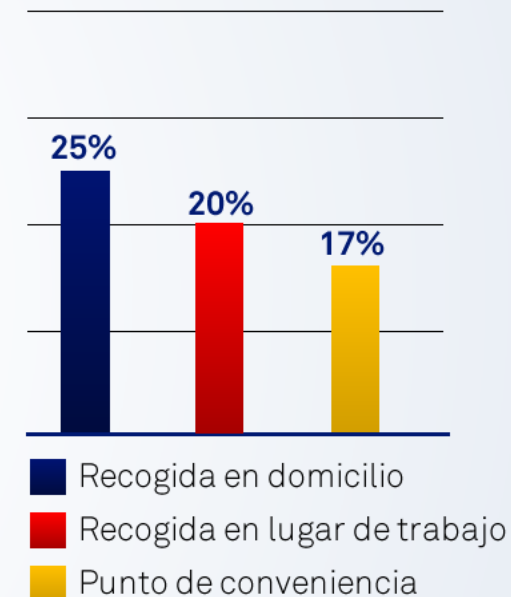
26%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

SUECIA



Spring



12^o

Mercado
en Europa



11 MM €

Facturación
total



7,6 M

Compradores
en línea



77%

Compradores
cross-border



5,5 MM €

Facturación
cross-border

TOP

MERCADOS EN LÍNEA

1 **amazon**

3 **zalando**

5 **CDON**

7 **AliExpress**

9 **ASOS**

2 **wish**

4 **ebay**

6 **SHEIN**

8 **zooplus**

10 **ELGIGANTEN**

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea





MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



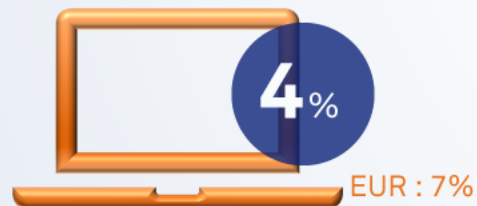
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 **SUECIA**



CHINA



ALEMANIA



ESTADOS UNIDOS



REINO UNIDO



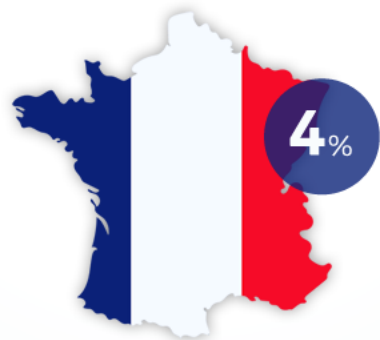
DINAMARCA



PAÍSES BAJOS



NORUEGA



FRANCIA



POLONIA



ESPAÑA

Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

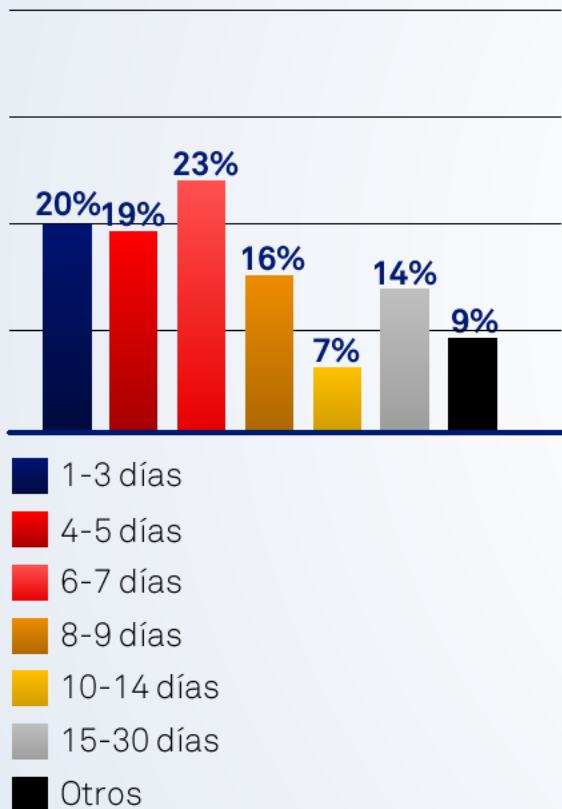
Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



Spring

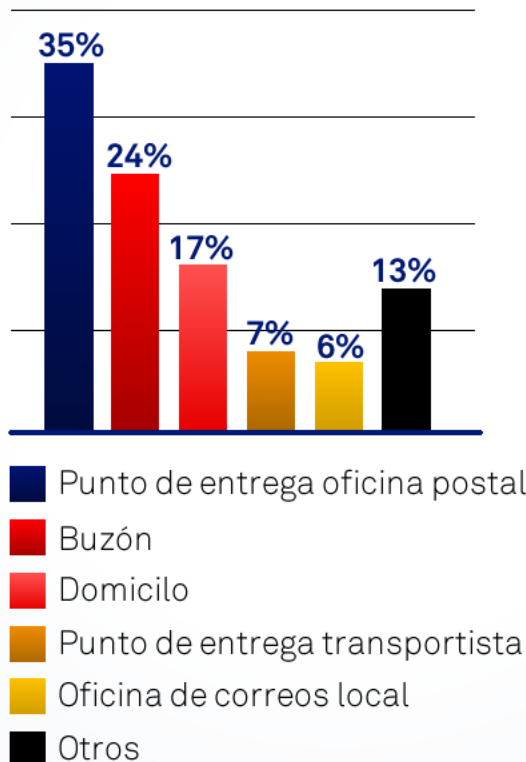


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



58%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



69%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



45%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

15%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

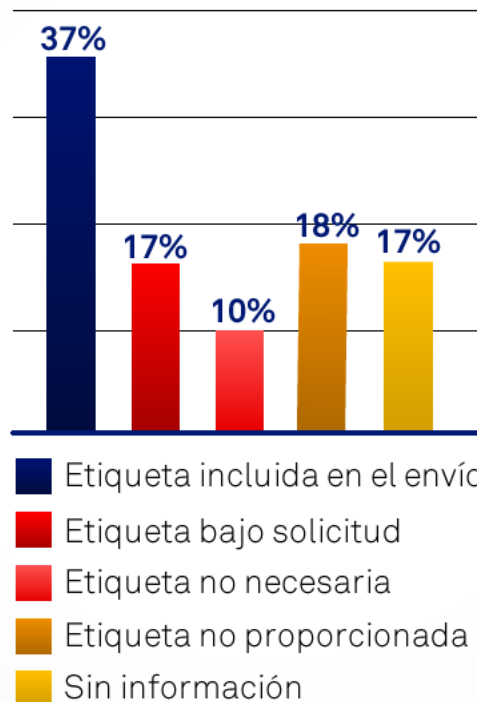
73%

Sí

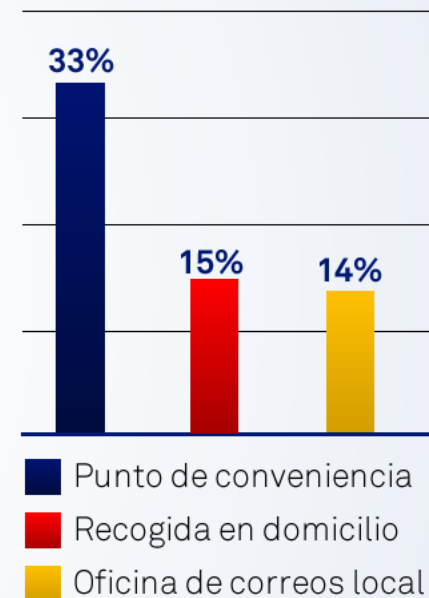
27%

No

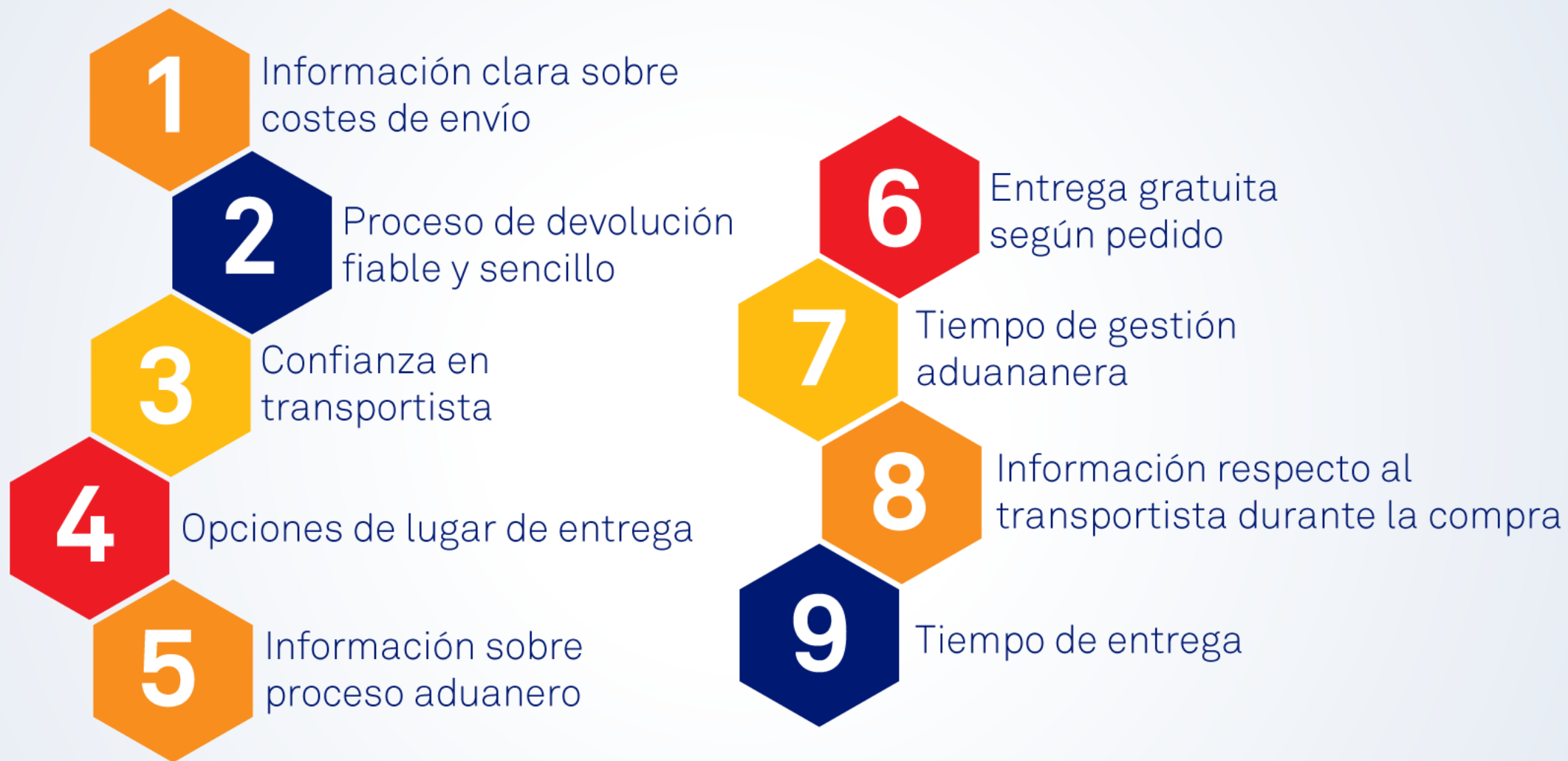
ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO

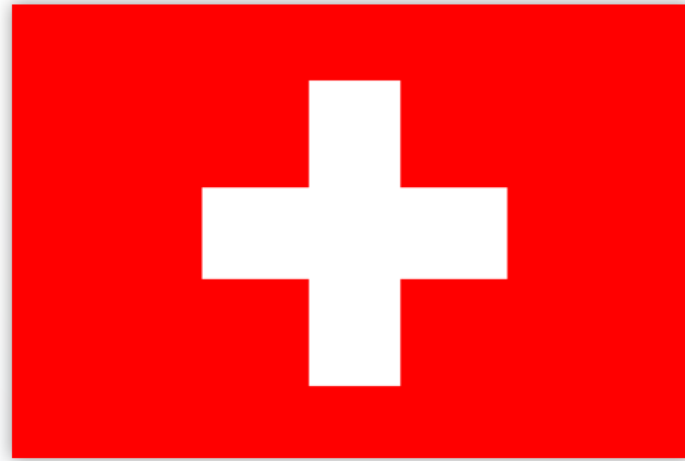


TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

SUIZA



Spring



10^o

Mercado
en Europa



12 MM€

Facturación
total



39%

Compradores
cross-border



6,5 MM€

Facturación
cross-border

TOP
MERCADOS EN LÍNEA

- | | | | | |
|--------------|--------|-----------|----------------|--------------|
| 1 amazon | 3 wish | 5 zalando | 7 microspot.ch | 9 digitec.ch |
| 2 AliExpress | 4 ebay | 6 GALAXUS | 8 asos | 10 SHEIN |

% Compradores cross-border en comparación con el número de compradores en línea



MODA



ELECTRÓNICA



BELLEZA Y SALUD



DEPORTE



HOGAR Y BRICOLAJE



LIBROS - MÚSICA



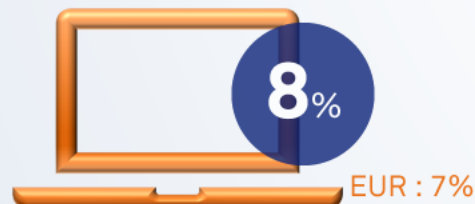
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente



ALEMANIA



CHINA



FRANCIA



REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



AUSTRIA



AUSTRALIA



ITALIA



PAÍSES BAJOS



ESPAÑA

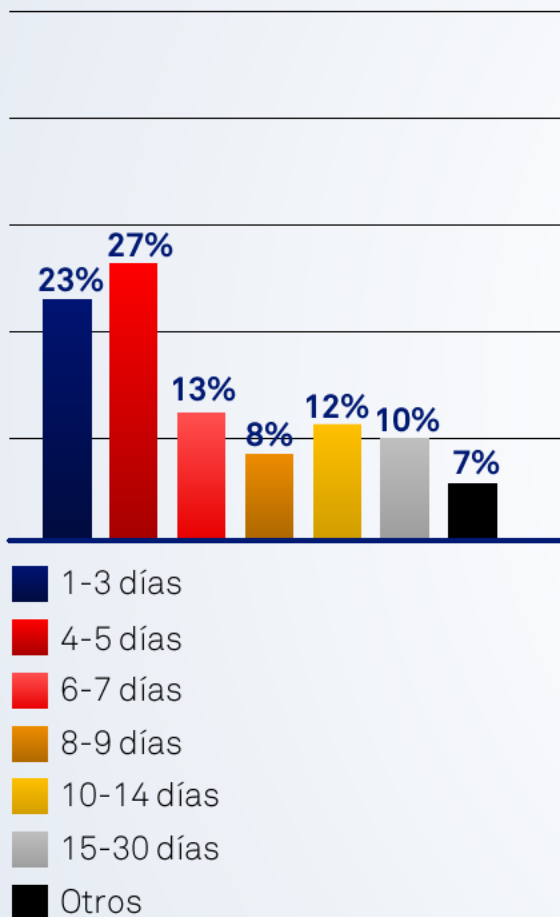
Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021



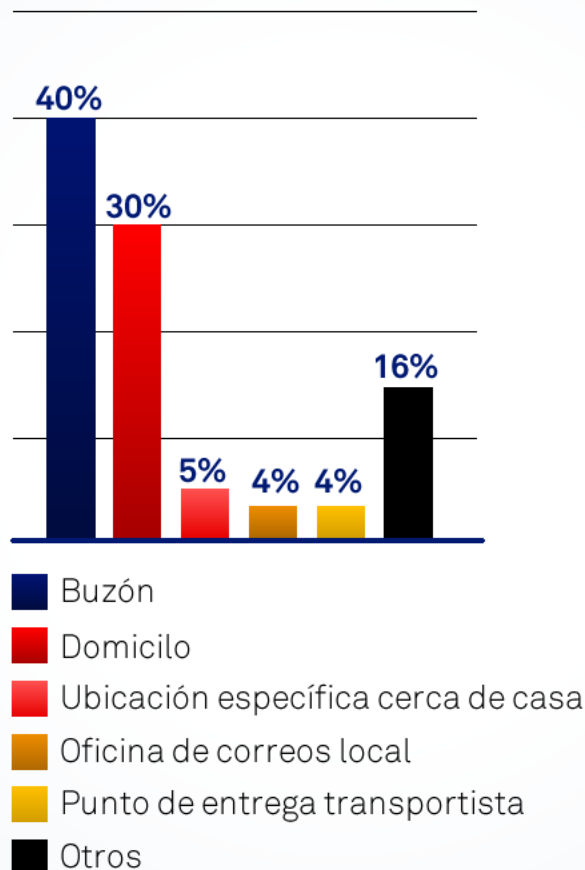


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



ECOLOGÍA



66%

Prefieren entregas internacionales neutras en CO2



78%

Prefieren recibir sus envíos en un plazo más largo para reducir el impacto ambiental



62%

Les preocupa el impacto ambiental de los envíos express



TASA DE DEVOLUCIÓN

16%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

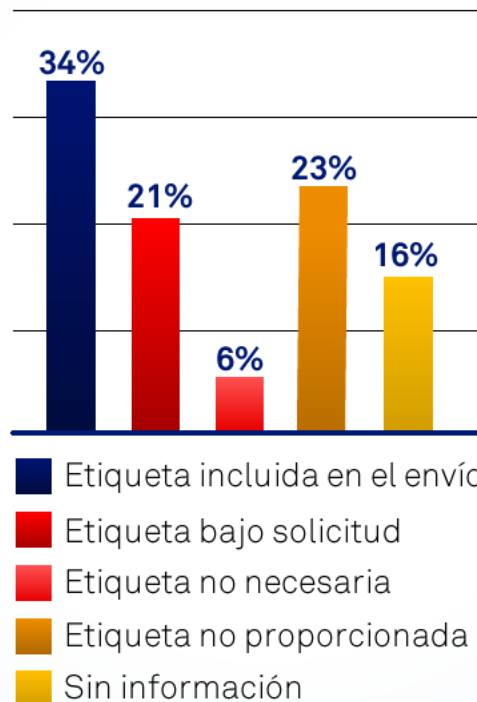
88%

Sí

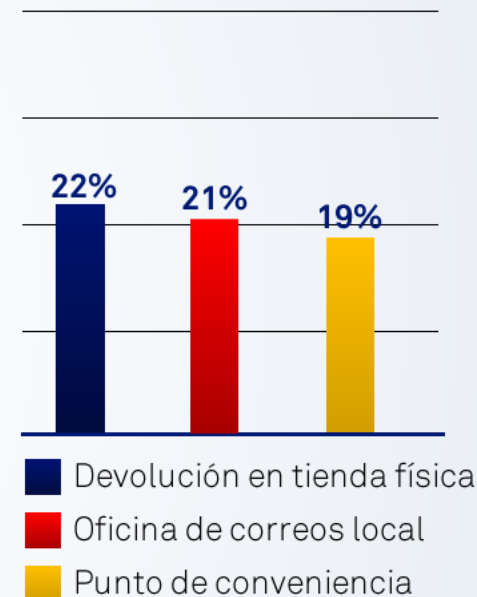
12%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

ENFOQUES





NUEVAS NORMATIVAS: REINO UNIDO E IVA EN EUROPA

REINO UNIDO

Con el Brexit entrando oficialmente en vigor el 1 de enero de 2021, muchos comerciantes se vieron obligados a suspender sus ventas online hacia Reino Unido, abandonando el mayor mercado de comercio electrónico en Europa a falta de soluciones de transporte eficaces frente a las nuevas normativas.

A pesar de esto, y gracias a la sobresaliente preparación y solución brindada por Spring GDS, otros comerciantes han podido continuar con sus envíos sin dificultades, algunos llegando incluso a incrementar su presencia en este mercado, a pesar de su salida de la UE.

Spring GDS ha desarrollado una solución especial para los e-commerce que quieren seguir realizando envíos al Reino Unido.

Con soluciones **DDP o DDU** directamente integradas en tu tienda online, podrás reducir los tiempos de gestión aduanera y entrega de tus clientes británicos.

Tendrás igualmente a tu disposición **un conjunto de herramientas y asesoría dedicada**, entre las que se incluyen asistencia con los Códigos HS y calculadora de costes.

IVA EN EUROPA

Todos los artículos que circulan entre el Reino Unido y la UE están sujetos al IVA. Sin embargo, en 2021 también se **modificó la Ley del IVA en Europa.**

Desde el 1 de julio 2021, la exención para mercancías con un valor inferior a 22 euros fue suprimida, con el objetivo de contrarrestar fraudes estimados de alcanzar los 5.000 millones de euros. **A partir de ahora, todo envío dentro de la UE está sujeto al IVA.**

Para no prolongar el plazo de entrega de tus paquetes, Spring GDS ofrece un servicio de despacho de aduanas simplificado que puede completarse dentro de 24 horas.





LA IMPORTANCIA DE LA LOGISTICA INVERSA

Un sistema de devoluciones fiable es un componente clave en el panorama actual del comercio electrónico. Como habrás comprobado en esta guía, esta característica está muy habitualmente en el Top 5 de elementos clave en la mente de los clientes antes de realizar una compra.

Y aunque algunos países tienen un índice de devoluciones menor, mercados clave como el Reino Unido tienen un importante porcentaje de devoluciones, con hasta un 25% de las compras en línea que se devuelven parcial o totalmente.

Muchos e-commerce pierden ventas potenciales por no tener un proceso de devolución claro, que dé confianza a los clientes a la hora de hacer sus pedidos. Ya que, al contrario que cuando se compra en una tienda física, los clientes online, y especialmente los transfronterizos, no cuentan con la ventaja de poder tener el producto en sus manos antes de la venta.

SOLUCIÓN PARA ENVÍOS CROSS-BORDER

Por esta razón, es un factor determinante tener una política de devoluciones transparente y un sistema eficaz.

Spring GDS ofrece 3 soluciones diferentes, para acomodarse mejor a las necesidades de tu comercio electrónico y de tus clientes:

- etiqueta en la caja
- portal de devoluciones
- integración API

Con una rápida integración podrás gestionar tus devoluciones desde una misma interfaz que tus entregas. Esta solución personalizada te permitirá conocer las razones por las que un cliente devuelve un paquete, e identificar los factores a mejorar para disminuir tu tasa de devoluciones.

Además, Spring GDS gestiona las devoluciones y los envíos en un circuito integrado, lo que permite aumentar la eficacia y reducir la huella de carbono.





CONSUMIDORES ECO-RESPONSABLES

Los consumidores están cada vez más interesados en su impacto ambiental. Están adoptando un comportamiento cada vez más eco-responsable, y esperan el mismo compromiso de parte de las empresas a las que compran.

Cada día, nuestros transportistas recorren miles de kilómetros para entregar envíos de paquetería e-commerce en todo el mundo. Esto contribuye inevitablemente a la generación de gases de efecto invernadero.

Aunque todavía no es posible eliminar por completo las emisiones de CO2 de todo el proceso logístico, sí es posible implementar acciones para reducirlas.

ENVÍOS NEUTROS EN CO2

Las empresas con un enfoque ecorresponsable buscan rodearse de socios con una conducta similar.

Desde hace más de 15 años, **PostNL figura en el TOP 5 del Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)**, que premia a las empresas más fiables y ecorresponsables en transporte y logística.

Por su parte, **Spring GDS desde 2021 compensa sin costes adicionales las emisiones de CO2 de todos los envíos de comercio electrónico de sus clientes** invirtiendo en importantes proyectos de protección medioambiental. Adicionalmente, los clientes tienen la posibilidad de recibir un certificado de compensación de CO2 a fin de poder demostrar su compromiso ambiental a través de estas iniciativas.





MERCADO POR EXPLOTAR

El mercado europeo ofrece muchas oportunidades para tu e-commerce. **España es uno de los países europeos desde los que millones de compradores transfronterizos realizan pedidos**, figurando en 10 de los 15 países presentados en este libro blanco. No pierdas de vista a clientes potenciales, ansiosos por recibir tus productos.

Ahora bien, realizar envíos internacionales presenta tanto oportunidades como desafíos. La normativa para envíos al **Reino Unido**, el **despacho de aduanas**, el **IVA**, la gestión de las devoluciones y el creciente énfasis en la **sostenibilidad** son factores a tener en cuenta, sin olvidar el contexto socioeconómico que tiene un gran impacto en el sector.

SOLUCIÓN PARA ENVÍOS CROSS-BORDER

Es primordial para los comerciantes electrónicos disponer de **soluciones de transporte internacional adaptadas a un mercado en constante evolución**, para poder desarrollarse y consolidar su presencia en Europa y otras regiones.

Esto significa elegir un socio logístico **experto en el transporte transfronterizo**, mejor adaptado para asesorarte y acompañarte en tu crecimiento internacional.

Spring GDS propone soluciones de envíos transfronterizos neutros en CO2 a la medida de tu e-commerce. Gracias a una interfaz sencilla y una rápida integración, estarás listo para enviar tus productos al mundo entero con un solo clic.





Spring

global delivery solutions

clientes.es@spring-gds.com

www.spring-spain.com

