

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

113

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

CONCLUSIÓN

117

EUROPA





3º

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



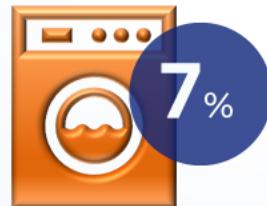
JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS

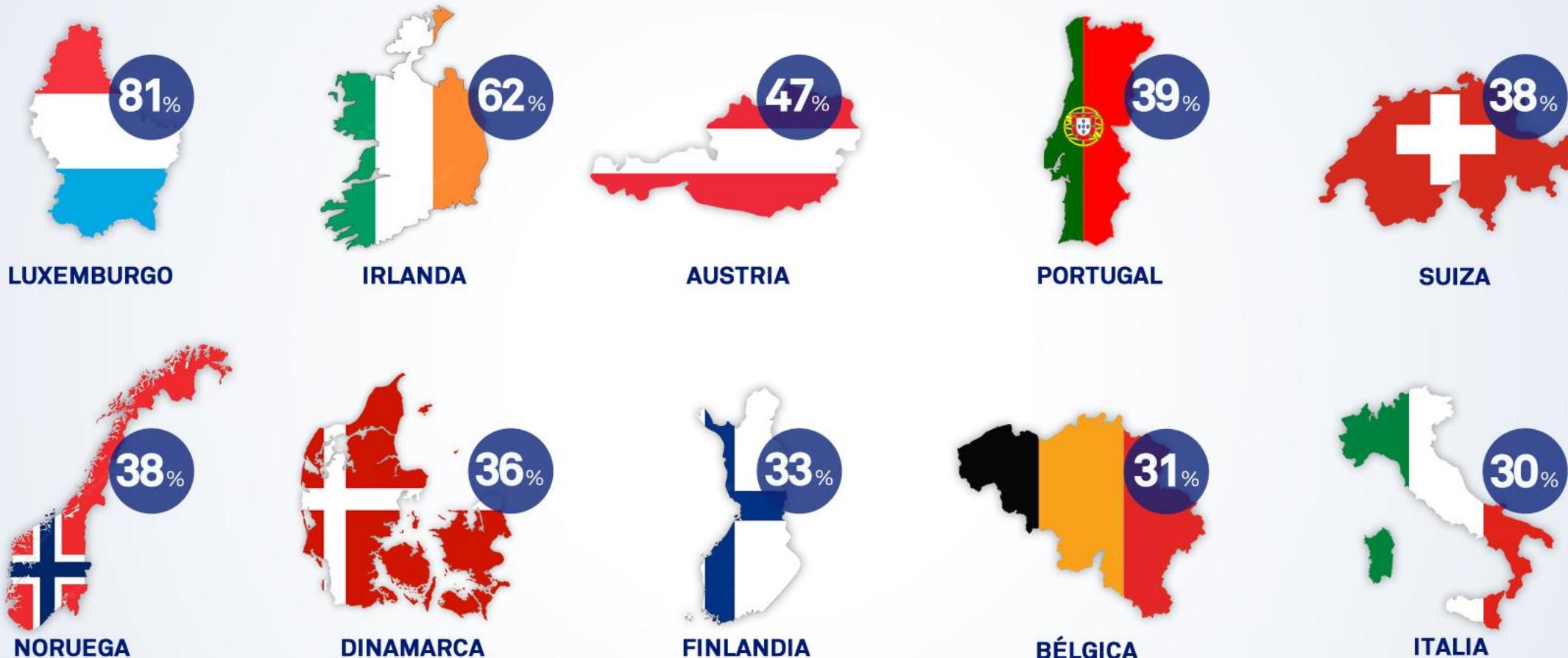


% Compras cross-border realizadas recientemente

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PARTICIPACIONES MERCADO CROSS-BORDER



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

Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

ESPAÑA





4º

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 JOOM |
| 2 amazon | 4 SHEIN | 6 ElCorteInglés | 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

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



ESPAÑA



CHINA



REINO UNIDO



ALEMANIA



ESTADOS UNIDOS



FRANCIA



ITALIA



JAPÓN



PORTRUGAL



BÉLGICA



PAÍSES BAJOS



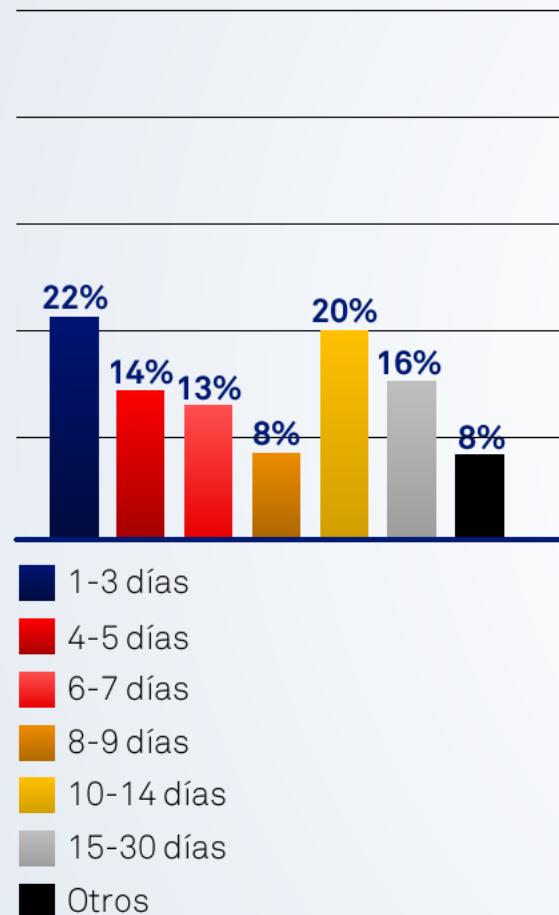
Spring

Fuente: IIPC Cross-Border E-commerce 2021

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

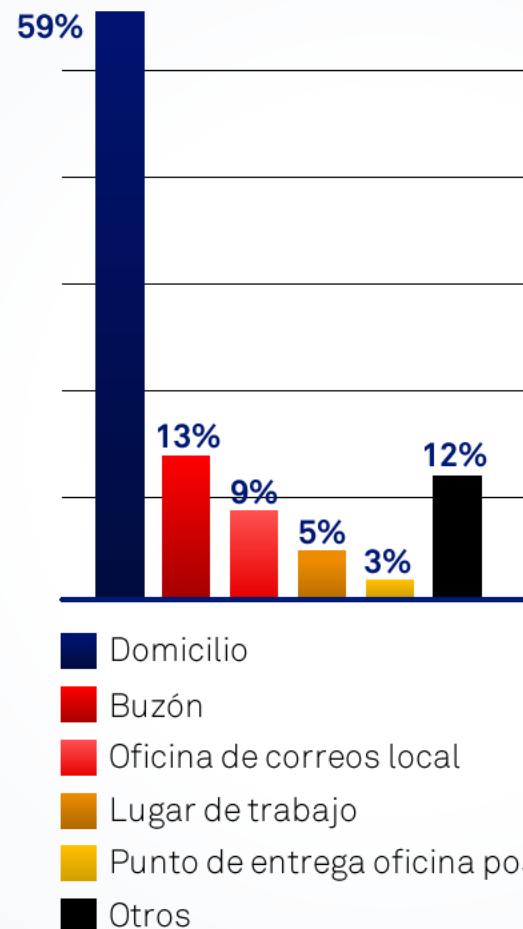


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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



DEVOLUCIÓN GRATUITA

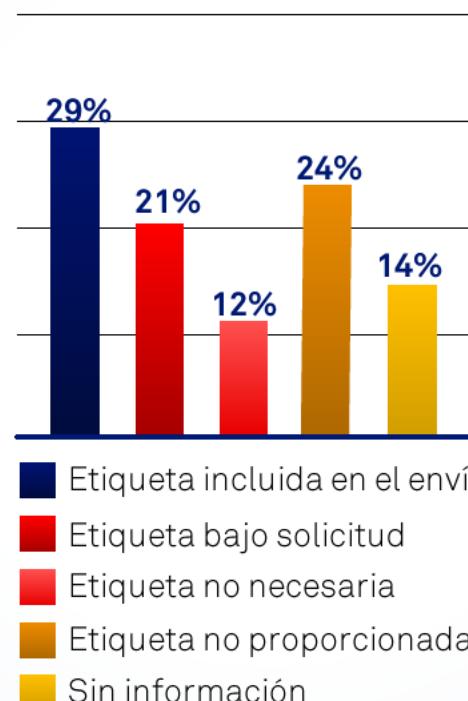


Sí

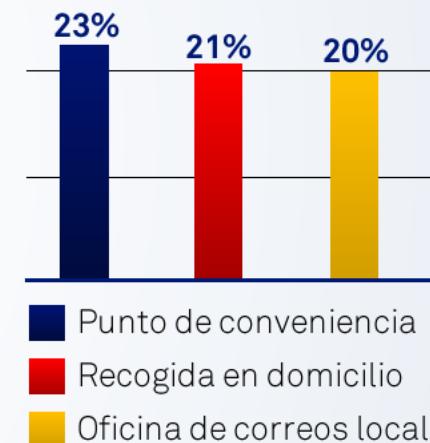


No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

ALEMANIA





3º

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



EUR : 32%

ELECTRÓNICA



EUR : 20%

BELLEZA Y SALUD



EUR : 15%

DEPORTE



EUR : 13%

HOGAR Y BRICOLAJE



EUR : 12%

LIBROS - MÚSICA



EUR : 10%

JOYERÍA



EUR : 9%

JUGUETES



EUR : 9%

INFORMÁTICA



EUR : 7%

ELECTRODOMÉSTICOS



EUR : 7%

COCHE Y MOTO



EUR : 6%

BEBÉS



EUR : 5%

% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



ALEMANIA

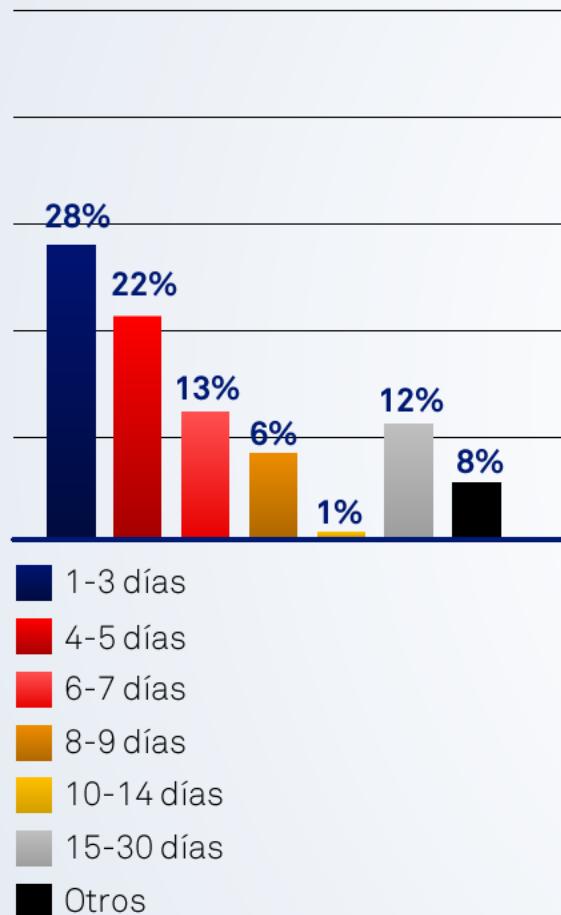


Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

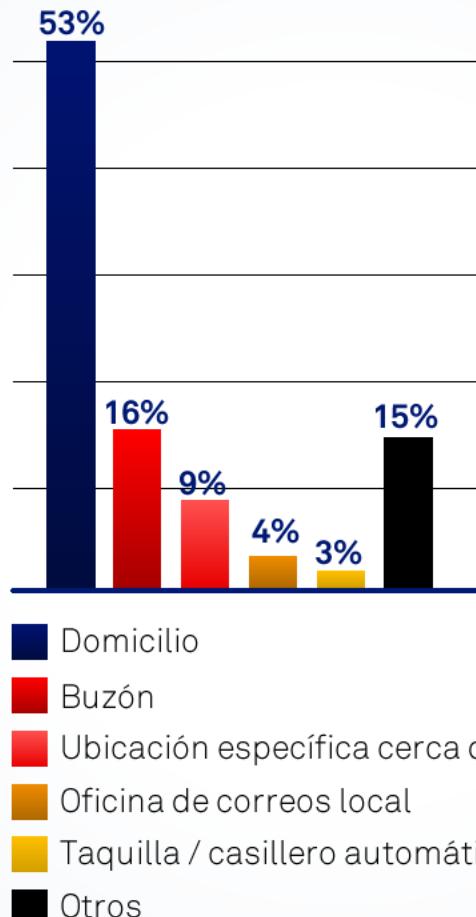


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

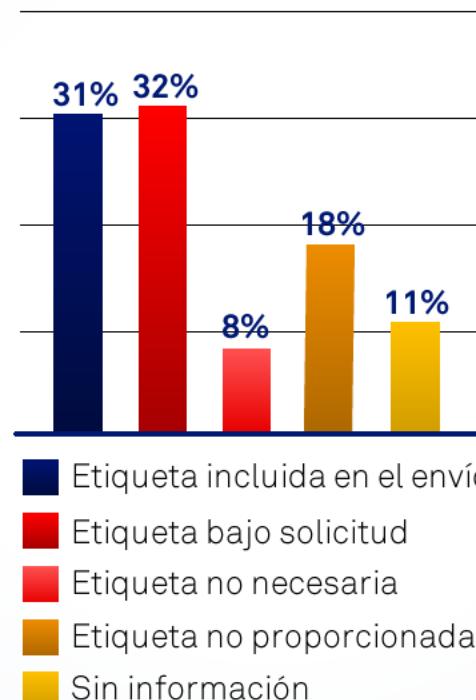
76%

24%

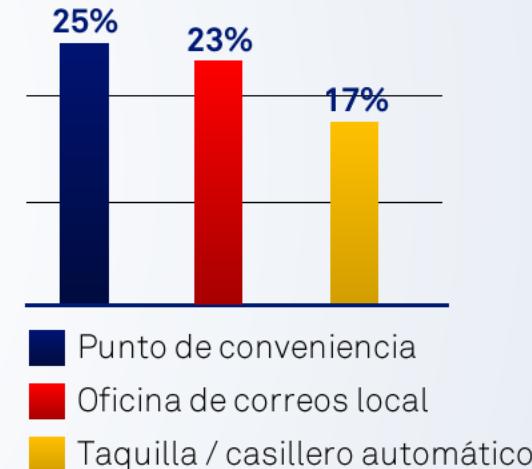
Sí

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

BÉLGICA





13º

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 coolblue |
| 2 bol.com | 4 zalando | 6 SHEIN | 8 zooplus | 10 Vinted | 12 bonprix |

% 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



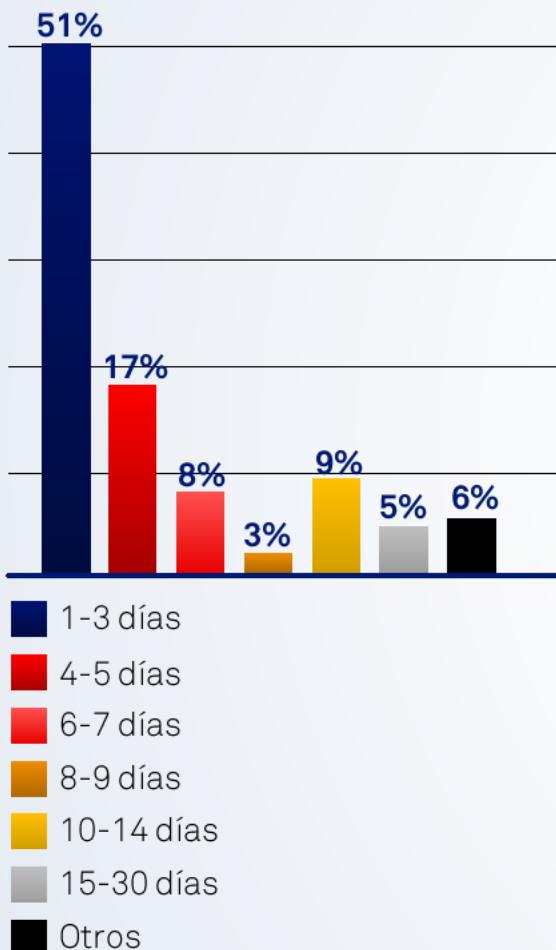
BÉLGICA



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

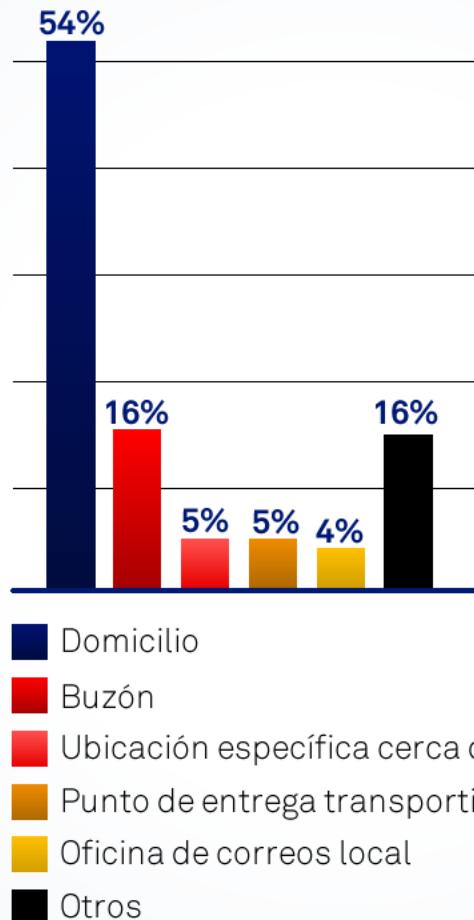


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

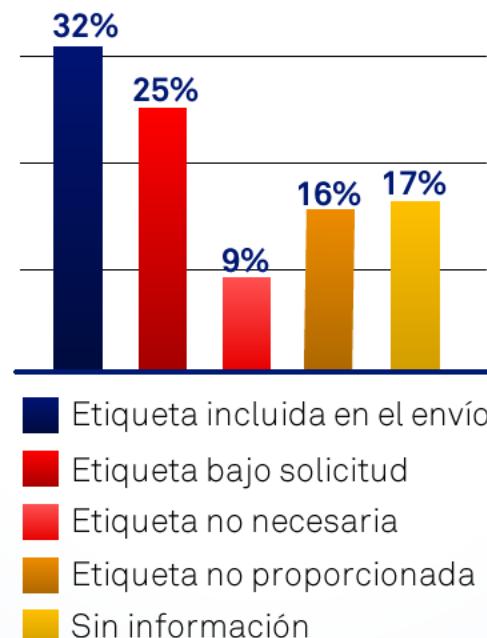
79%

Sí

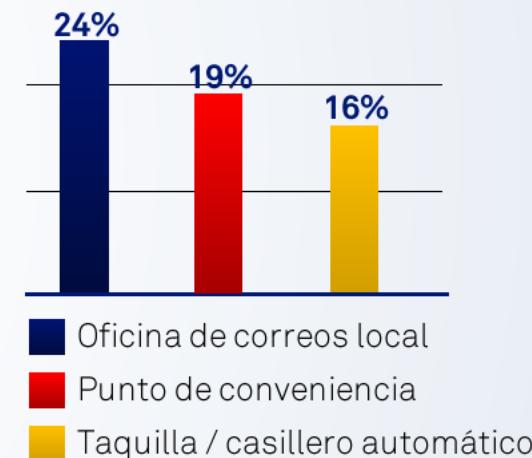
21%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

DINAMARCA





8º

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



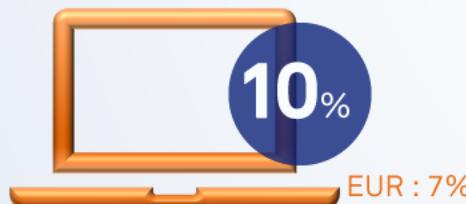
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 DINAMARCA

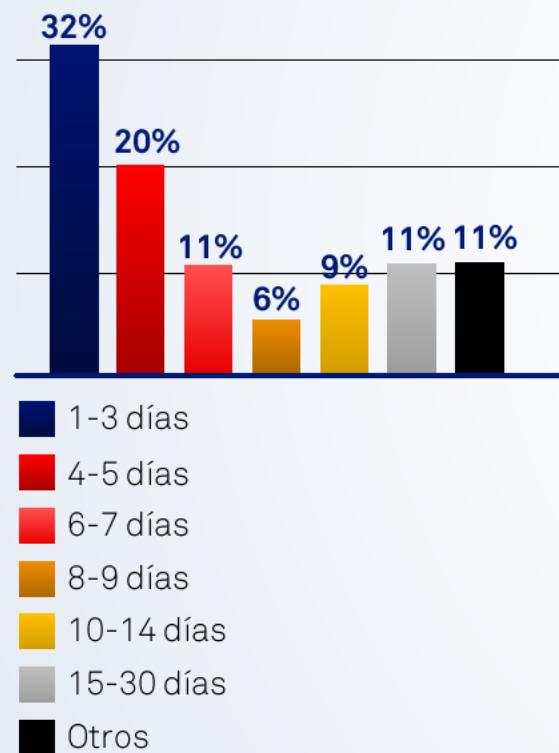


Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IIPC Cross-Border E-commerce 2021

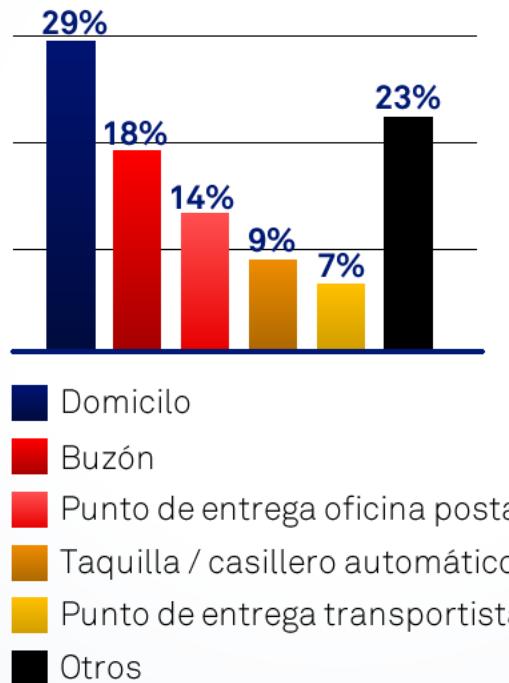


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

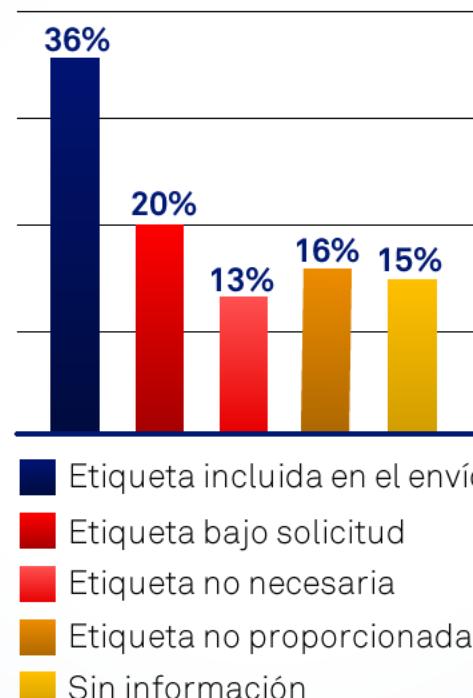
23%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

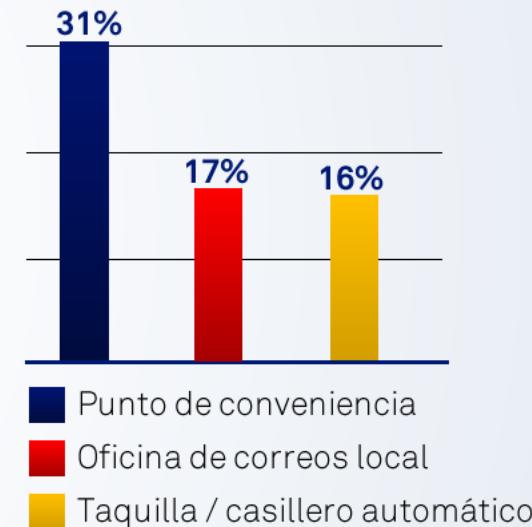
67%
Sí

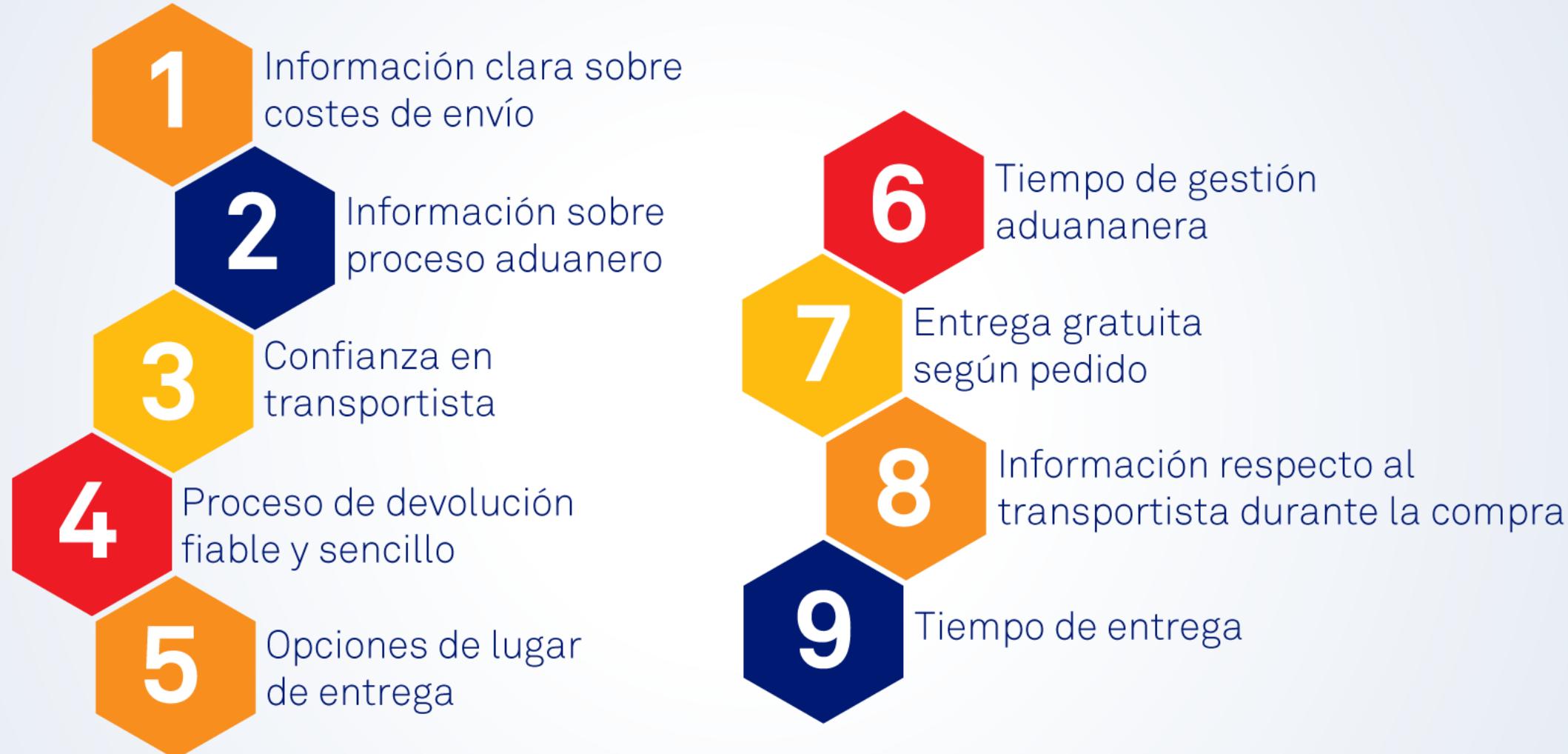
33%
No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

FINLANDIA





19º

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 | 3 | 5 | 7 | 9 |
| 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |

% 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

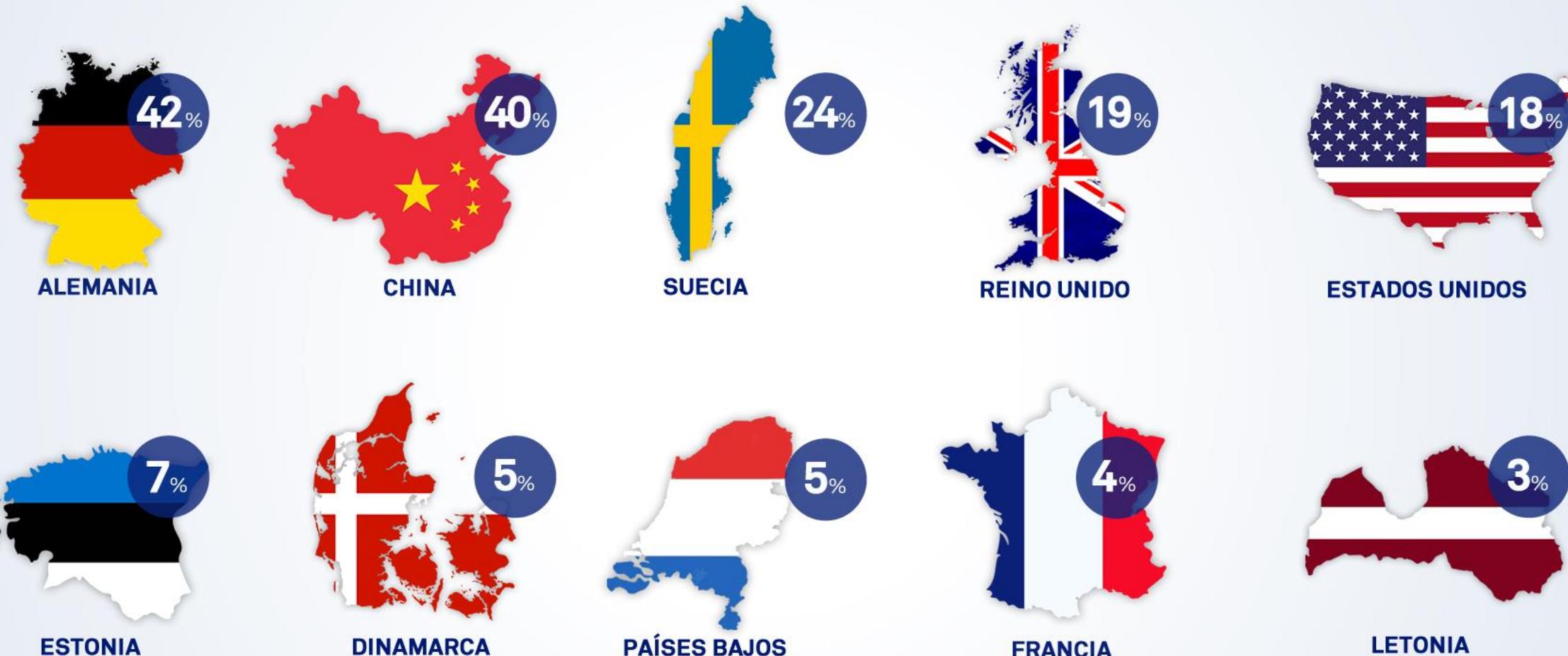


% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

 FINLANDIA

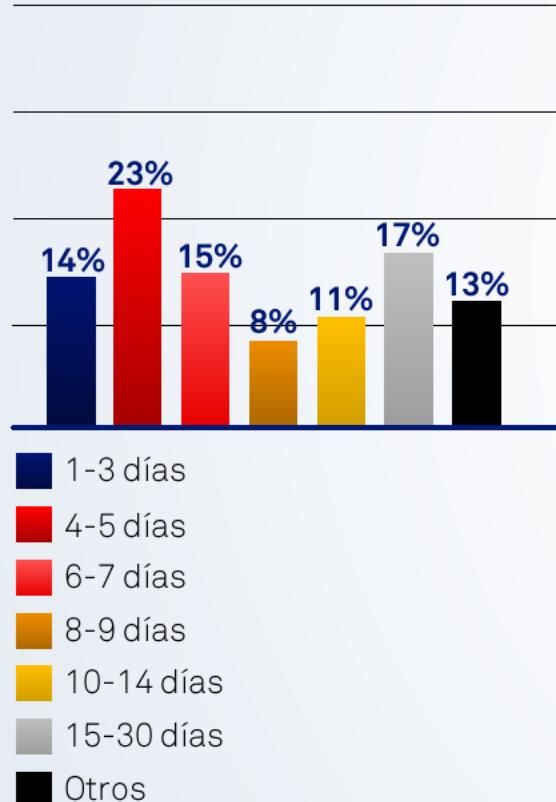


Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

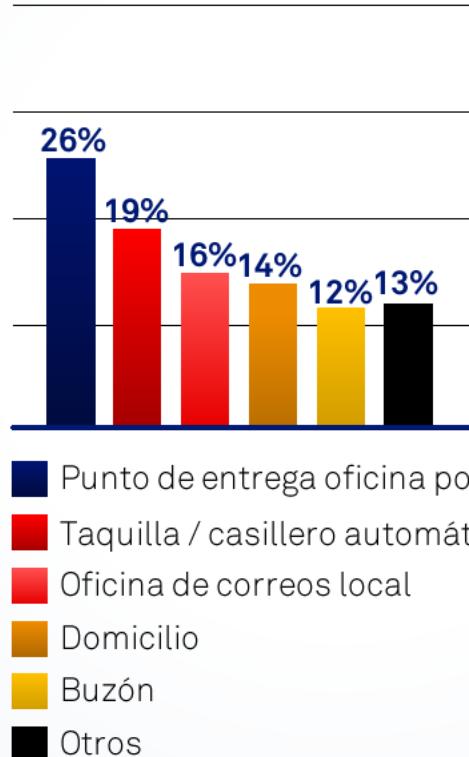


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

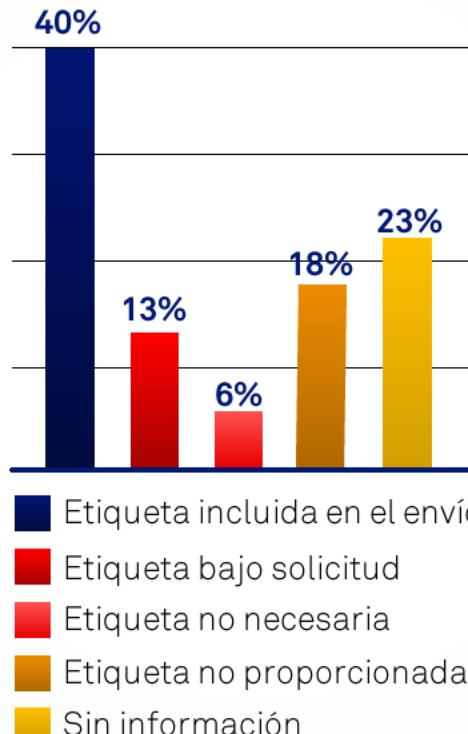
80%

Sí

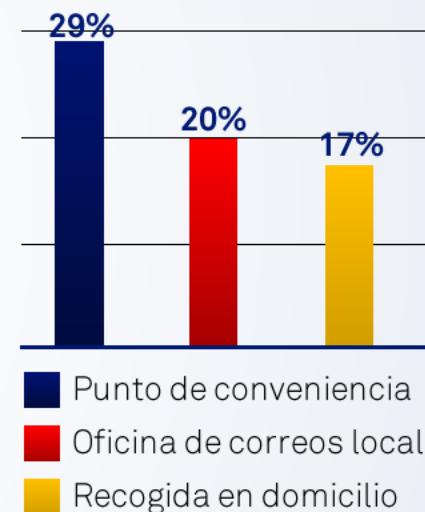
20%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO

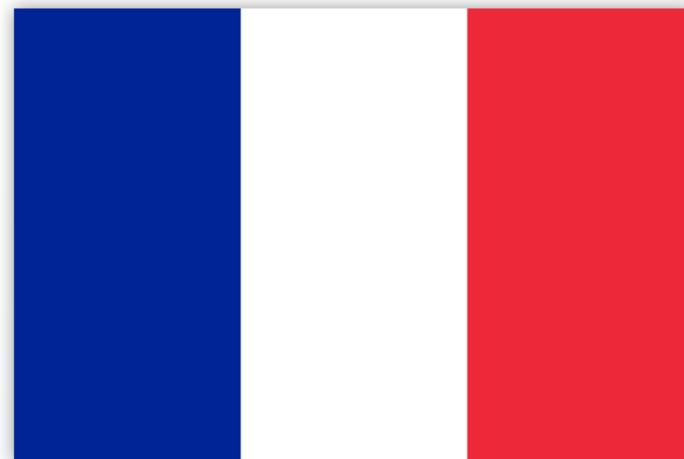




Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

FRANCIA





2º

Mercado
en Europa

112 MM €

Facturación
total

44,7 M

Compradores
en línea

62 %

Compradores
cross-border

19,5 MM €

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

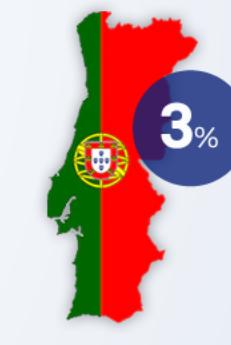
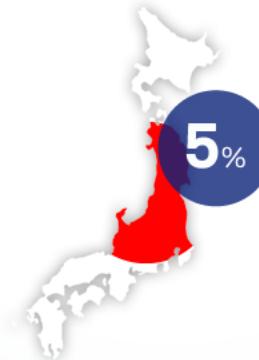


% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

FRANCIA

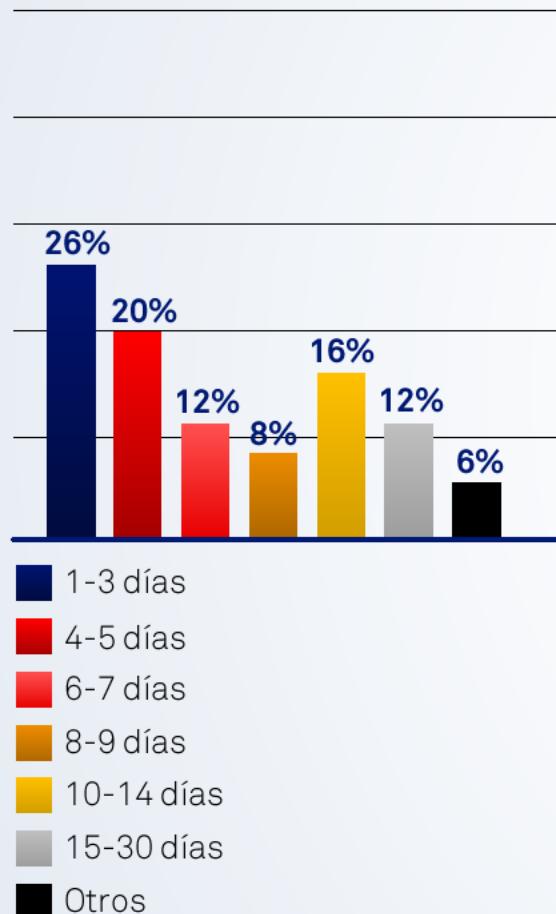


Los 10 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

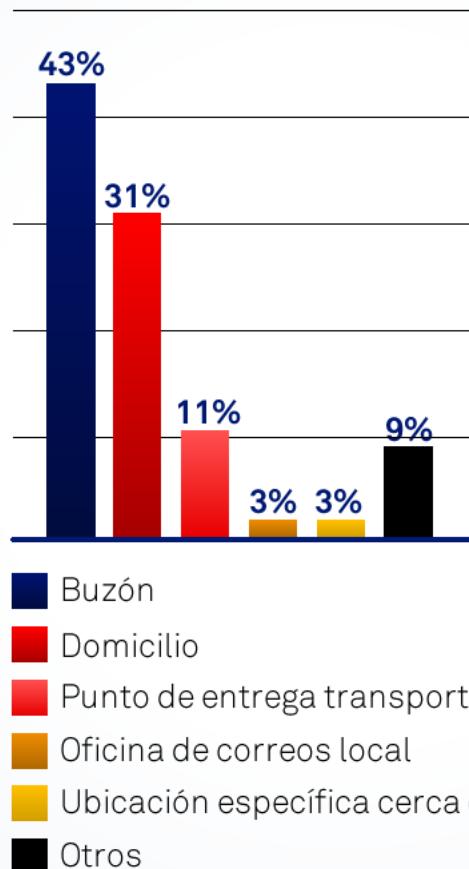


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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%

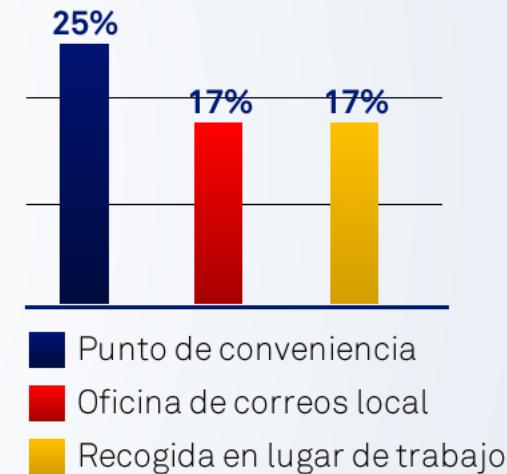
22%

Sí

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

ITALIA





5º

Mercado
en Europa

32 MM€

Facturación
total

44 M

Compradores
en línea

66%

Compradores
cross-border

5,7 MM€

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.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

ITALIA



CHINA



ALEMANIA



REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



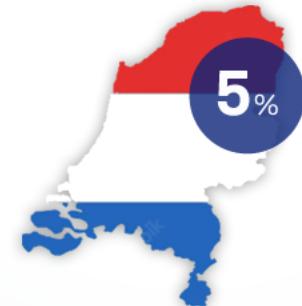
FRANCIA



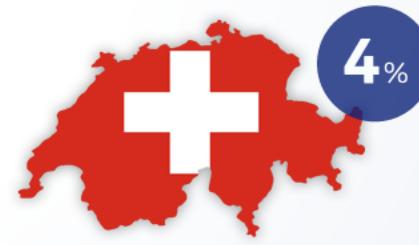
ESPAÑA



JAPÓN



PAÍSES BAJOS



SUIZA



BÉLGICA

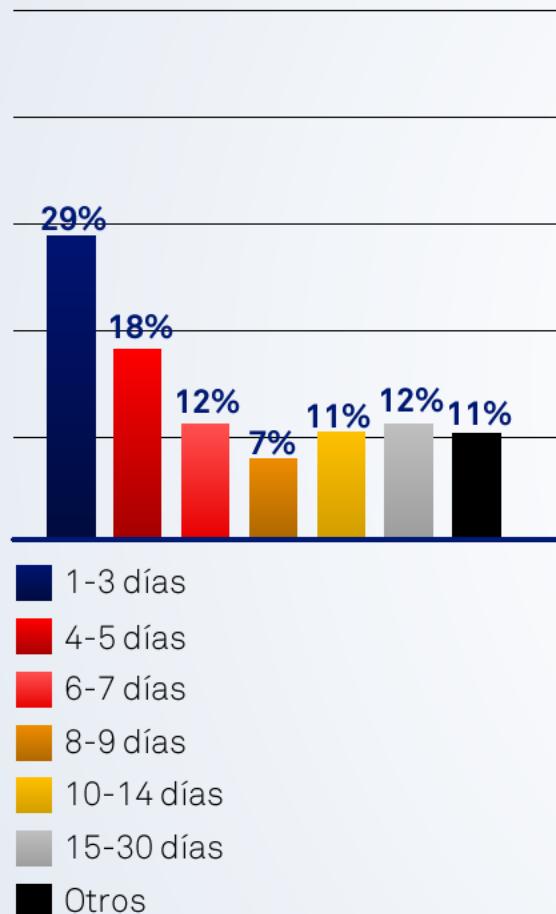


Spring

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

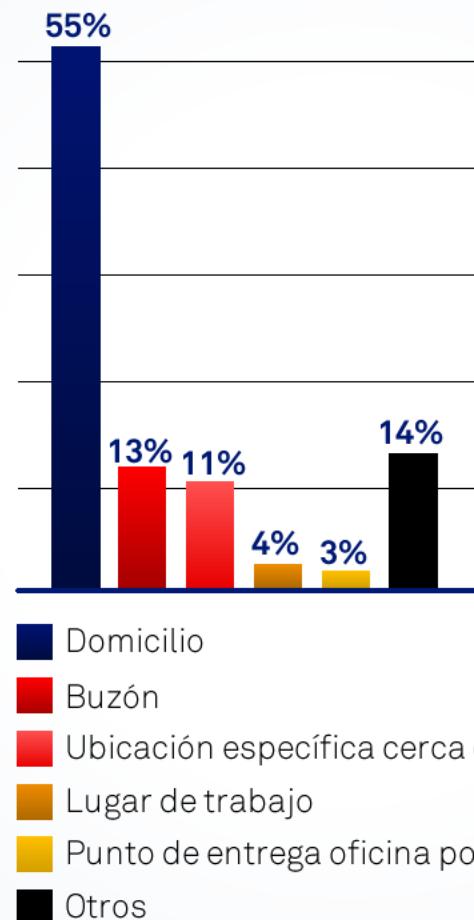


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

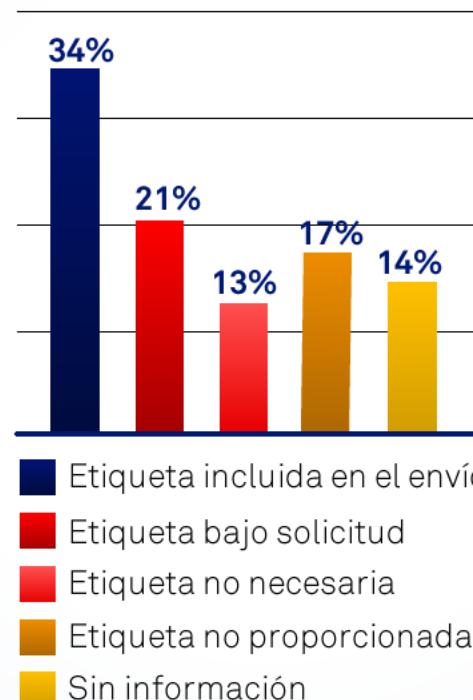
10%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

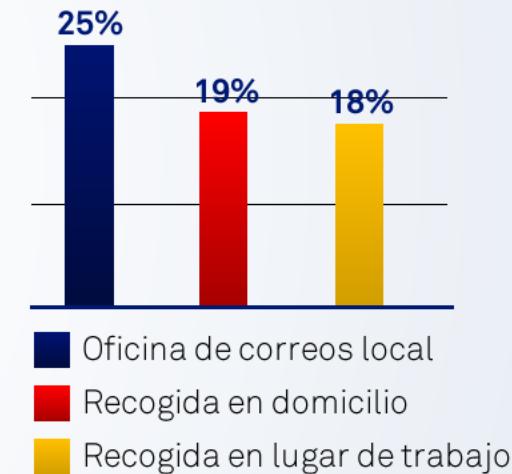
84%
Sí

16%
No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

LUXEMBURGO



27^{ème}Mercado
en Europa

80%

Compradores
en línea

80%

Compradores
cross-border

1 Mrd €

Facturación
cross-border**TOP**
MERCADOS EN LÍNEA

- | | | | | | |
|---|---------|---|------------|---|------|
| 1 | amazon | 3 | ebay | 5 | wish |
| 2 | zalando | 4 | AliExpress | 6 | asos |

% 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

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

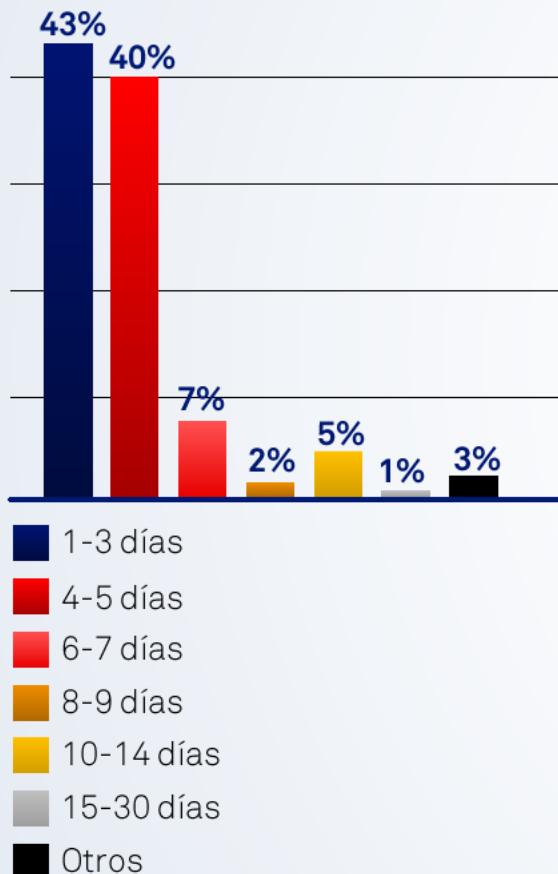


Los 6 principales países desde los que se hicieron compras cross-border
% Compradores cross-border que hicieron pedidos en los últimos 12 meses

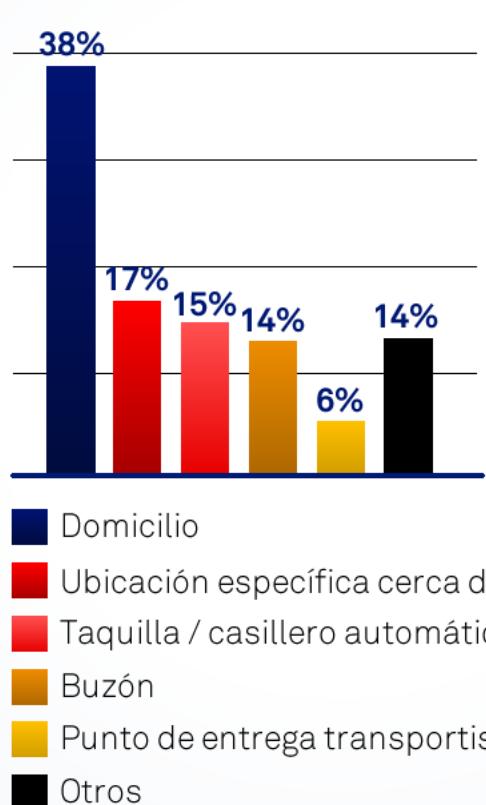
Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



TIEMPO DE ENTREGA



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

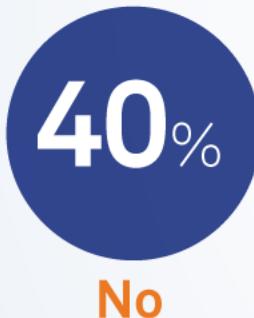
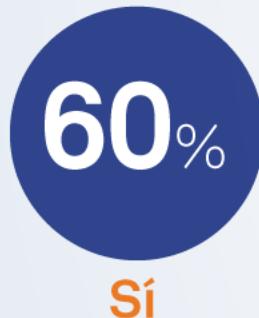




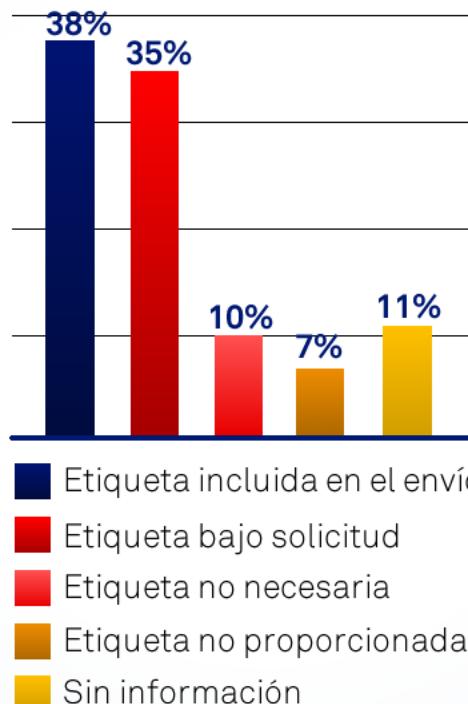
TASA DE DEVOLUCIÓN



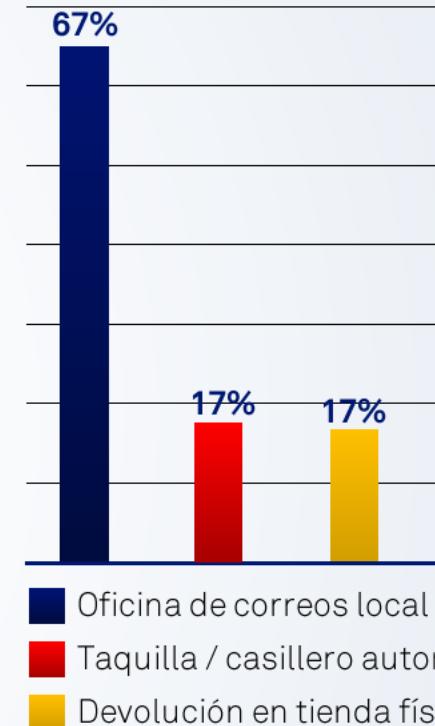
DEVOLUCIÓN GRATUITA



ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

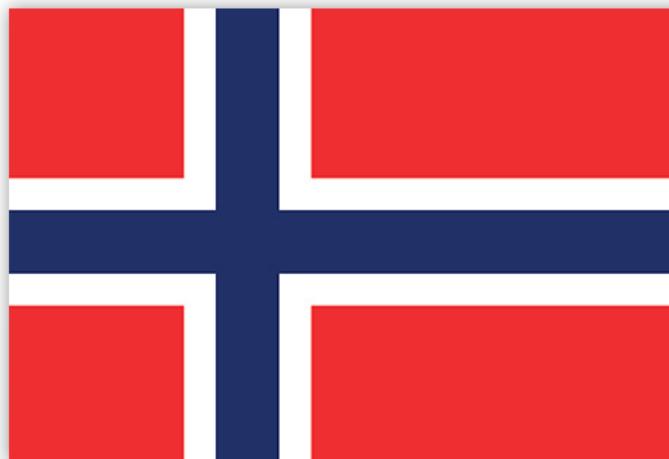
TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

NORUEGA





14°

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

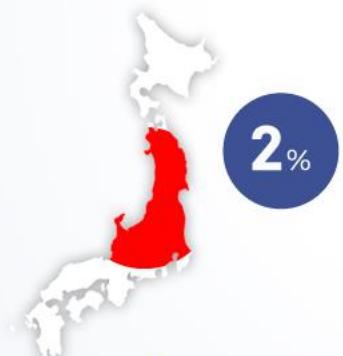
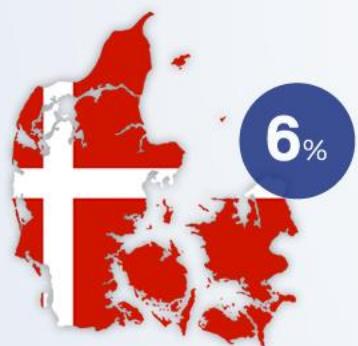


% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

NORUEGA

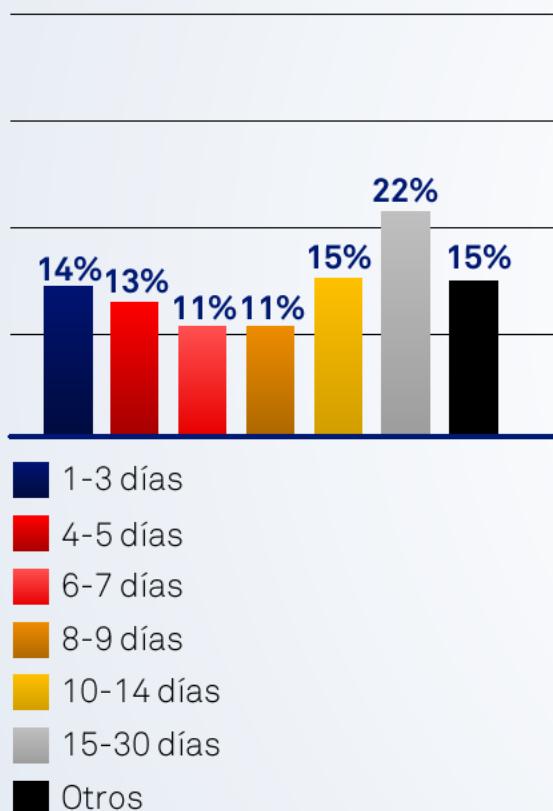


Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

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

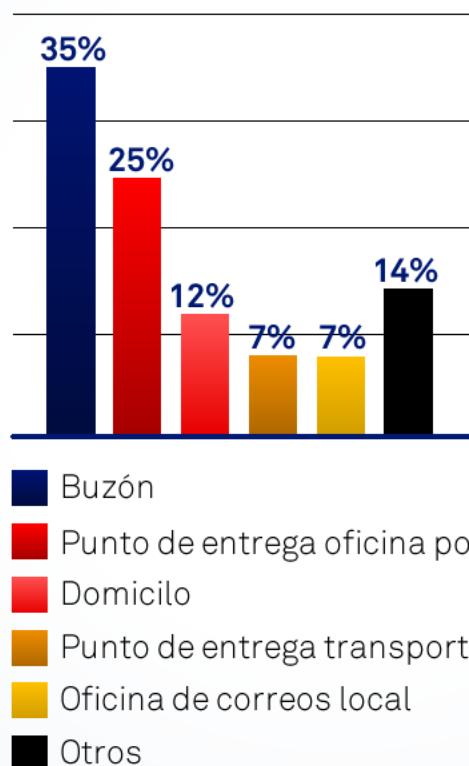


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

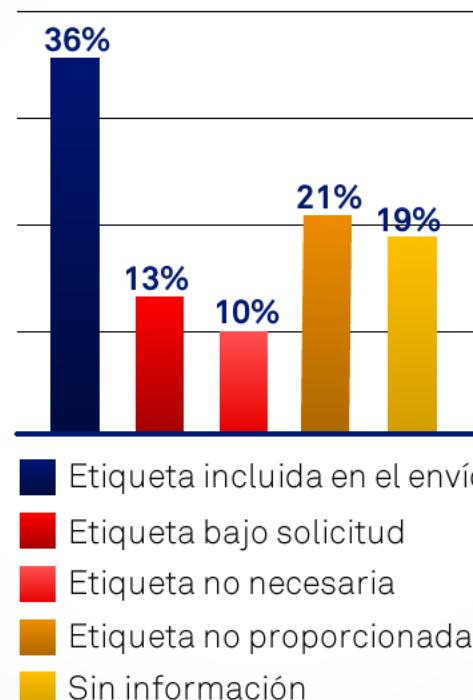
88%

Sí

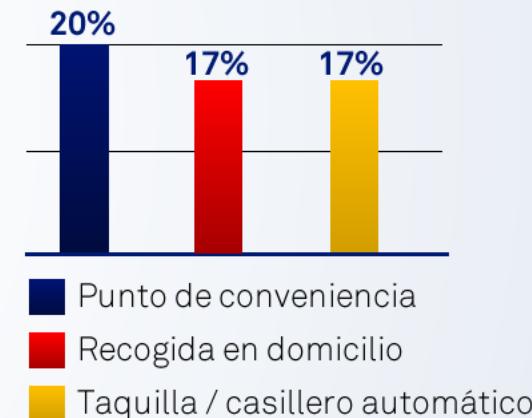
12%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

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®

2 amazon

3 bol.com®

4 wish

5 ebay

6 zalando

7 SHEIN

8 coolblue

9 Vinted

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

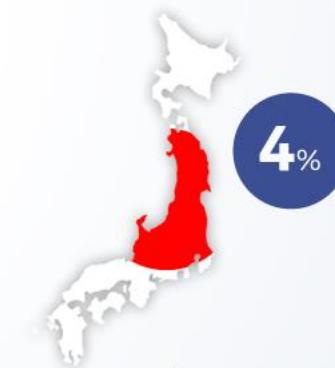
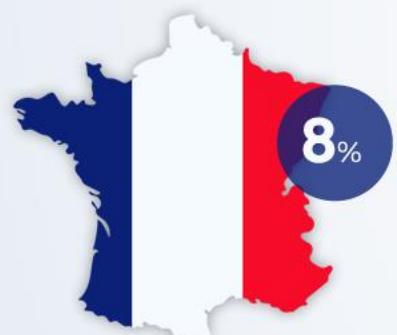


% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

PAÍSES BAJOS



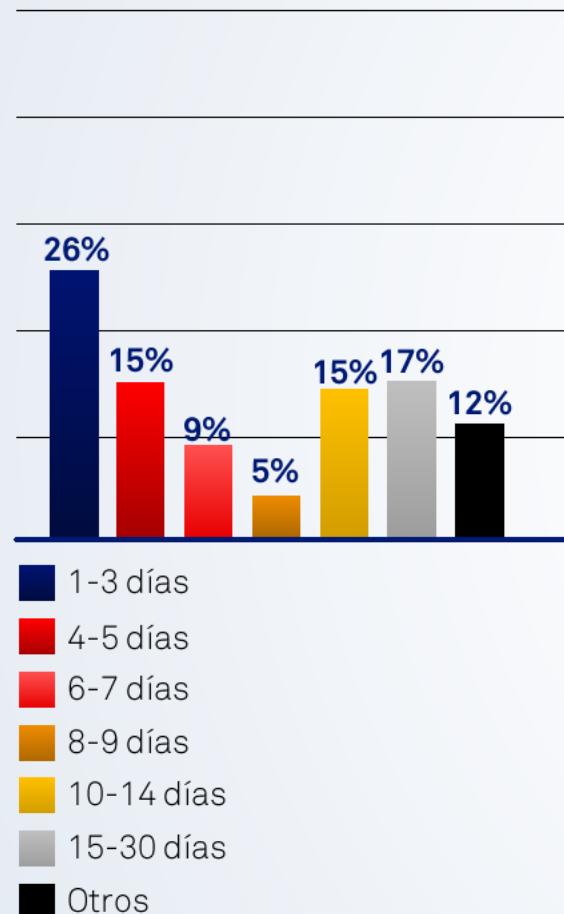
Spring

Fuente: ITC Cross-Border E-commerce 2021

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

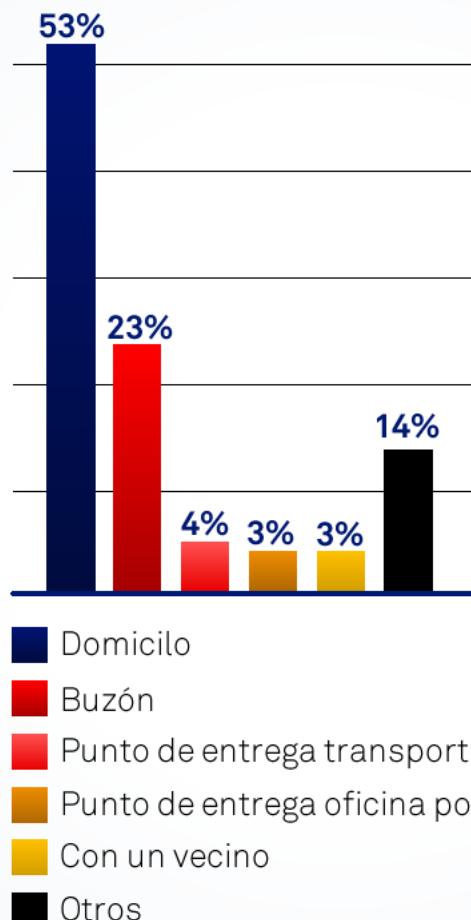


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

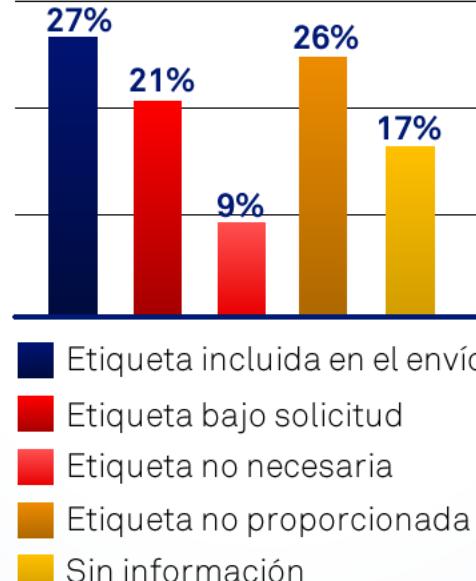
15%

DEVOLUCIÓN GRATUITA

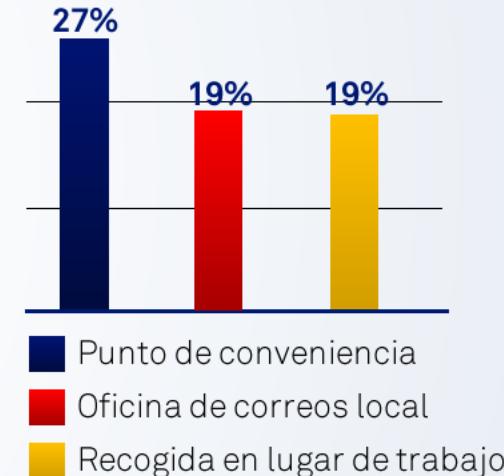
68%
Sí

32%
No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

POLONIA





7º

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 ok |
| 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



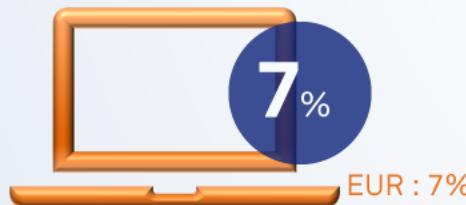
JOYERÍA



JUGUETES



INFORMÁTICA



ELECTRODOMÉSTICOS



COCHE Y MOTO



BEBÉS



% Compras cross-border realizadas recientemente

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



CHINA



ALEMANIA



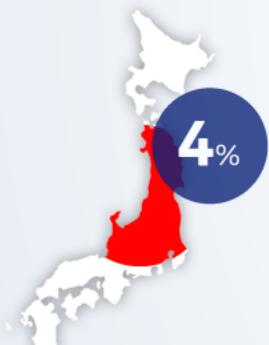
REINO UNIDO



ESTADOS UNIDOS



PAÍSES BAJOS



JAPÓN



FRANCIA



ESPAÑA



BÉLGICA



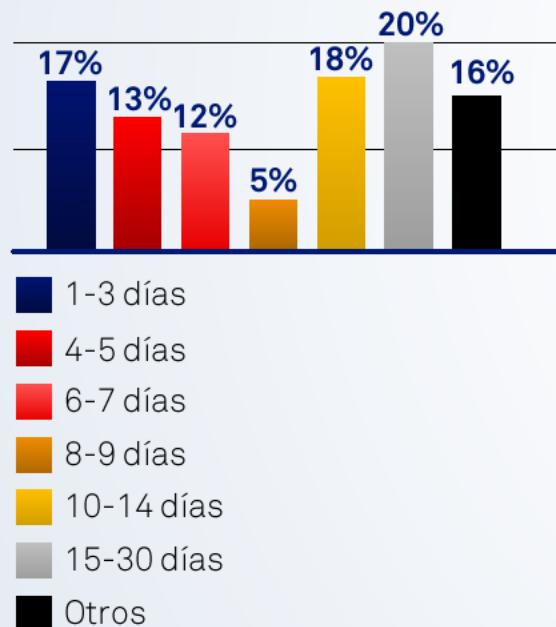
ITALIA

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

Fuente: IIPC Cross-Border E-commerce 2021

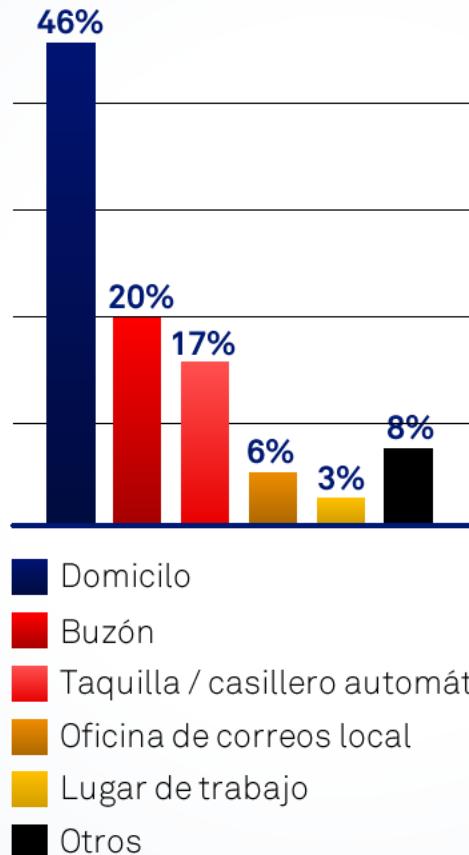


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

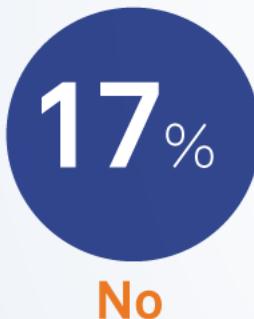




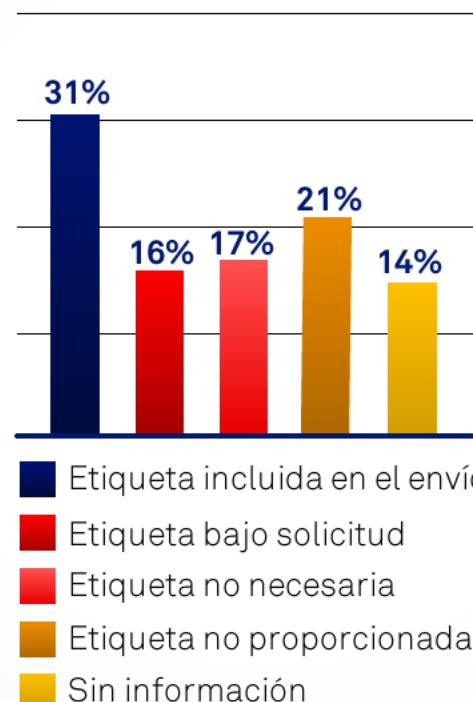
TASA DE DEVOLUCIÓN



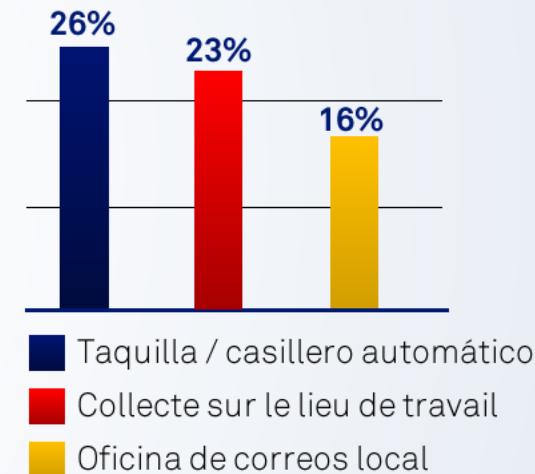
DEVOLUCIÓN GRATUITA



ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

PORTUGAL





17º

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 showroomprivé.com | 9 Gearbest |
| 2 amazon | 4 ebay | 6 .I 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



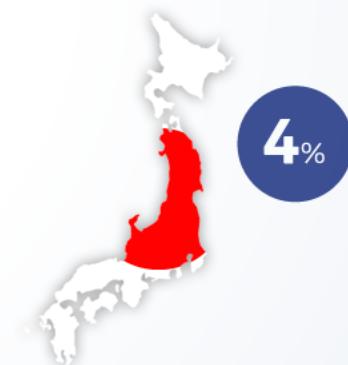
% Compras cross-border realizadas recientemente



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



PORTUGAL

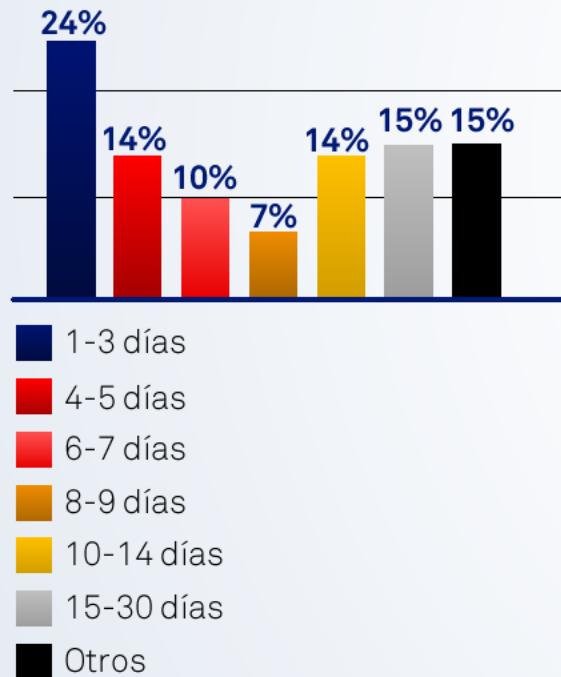


Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

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

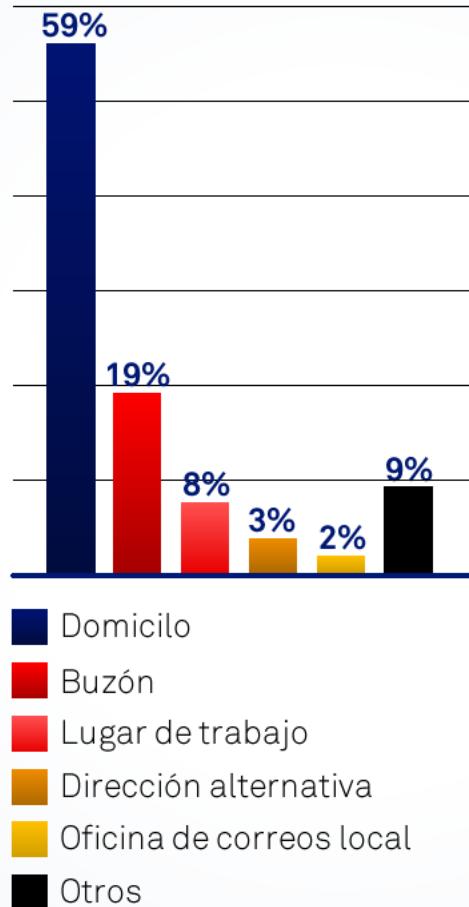


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

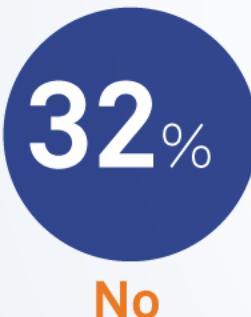
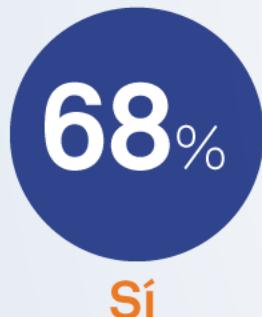




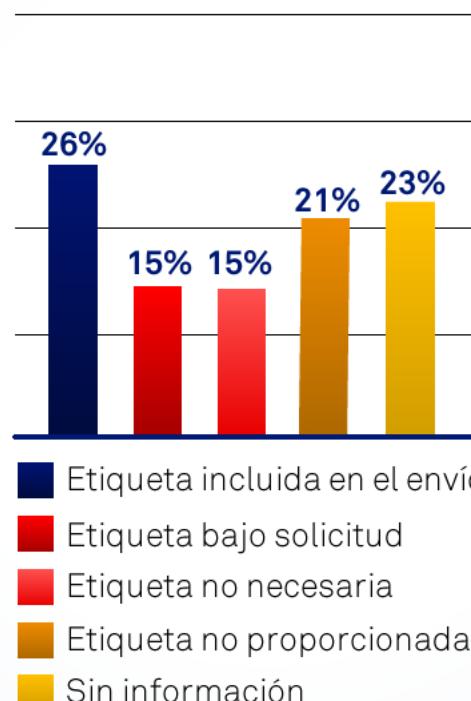
TASA DE DEVOLUCIÓN



DEVOLUCIÓN GRATUITA



ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO



Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

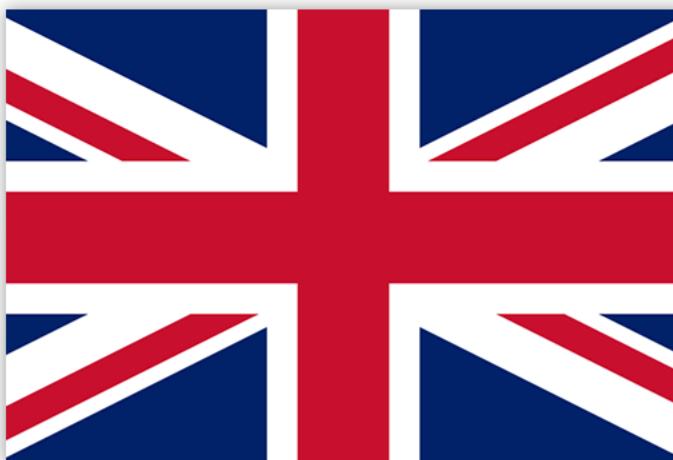
TOP 3 métodos de devolución predilectos



Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021

REINO UNIDO





1º

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

2

3

4

5

6

7

% 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

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER



REINO UNIDO



CHINA



ESTADOS UNIDOS



ALEMANIA



FRANCIA



JAPÓN



ESPAÑA



AUSTRALIA



ITALIA



BÉLGICA



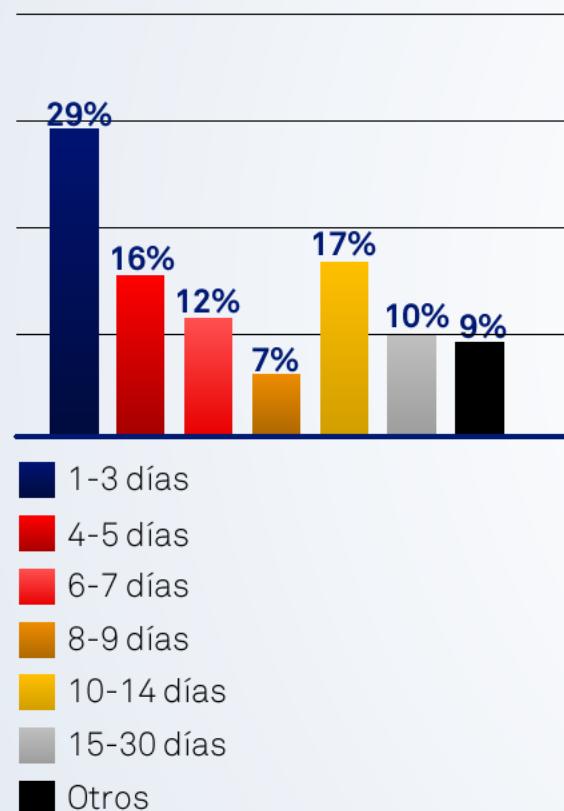
CANADA

Fuente: ICP Cross-Border E-commerce 2021

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

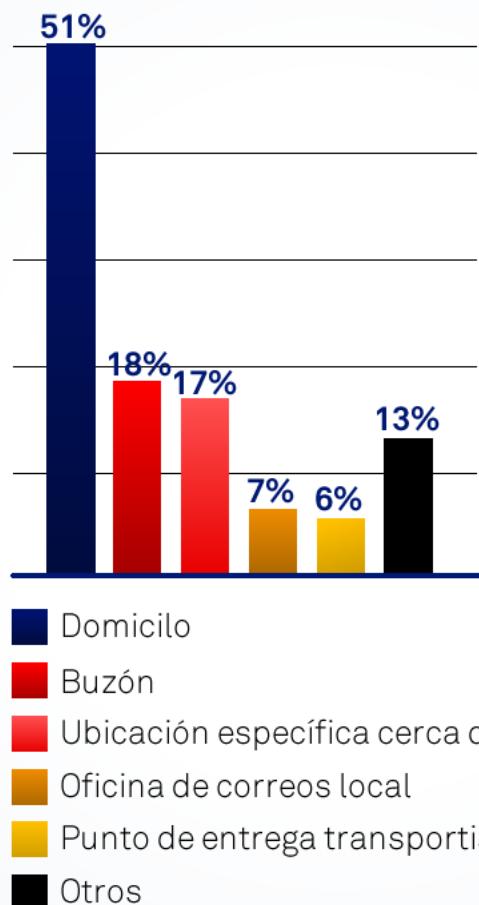


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

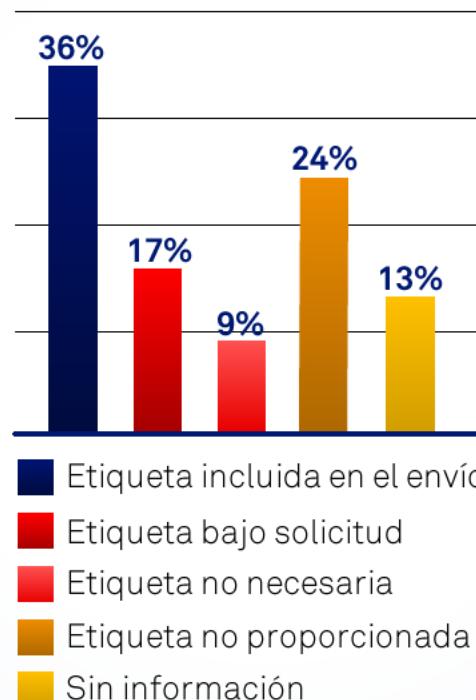
74%

Sí

26%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

SUECIA





12º

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 | 3 | 5 | 7 | 9 |
| 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |

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

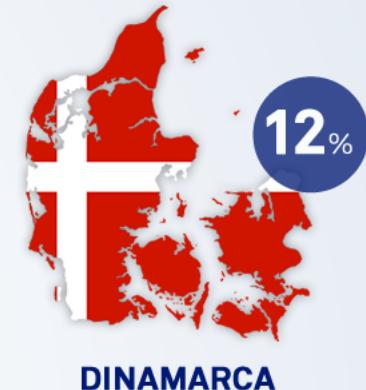


% Compras cross-border realizadas recientemente

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

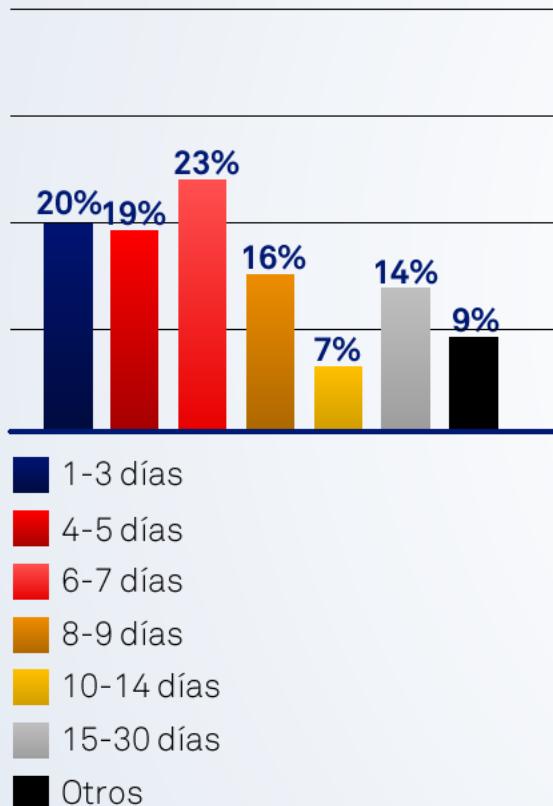


Fuente: ITC Cross-Border E-commerce 2021

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

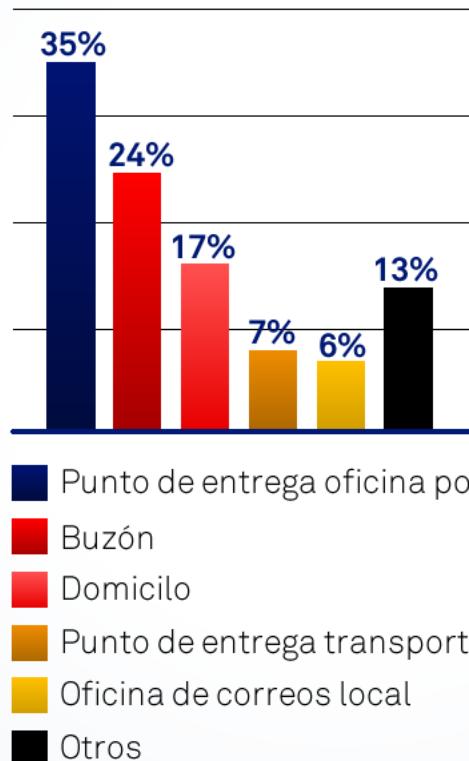


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

33%

15%

14%

■ Punto de conveniencia
■ Recogida en domicilio
■ Oficina de correos local

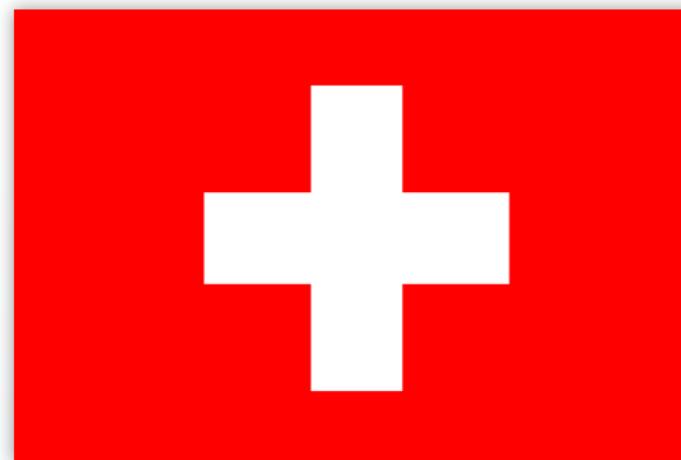




Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra



SUIZA





10°

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

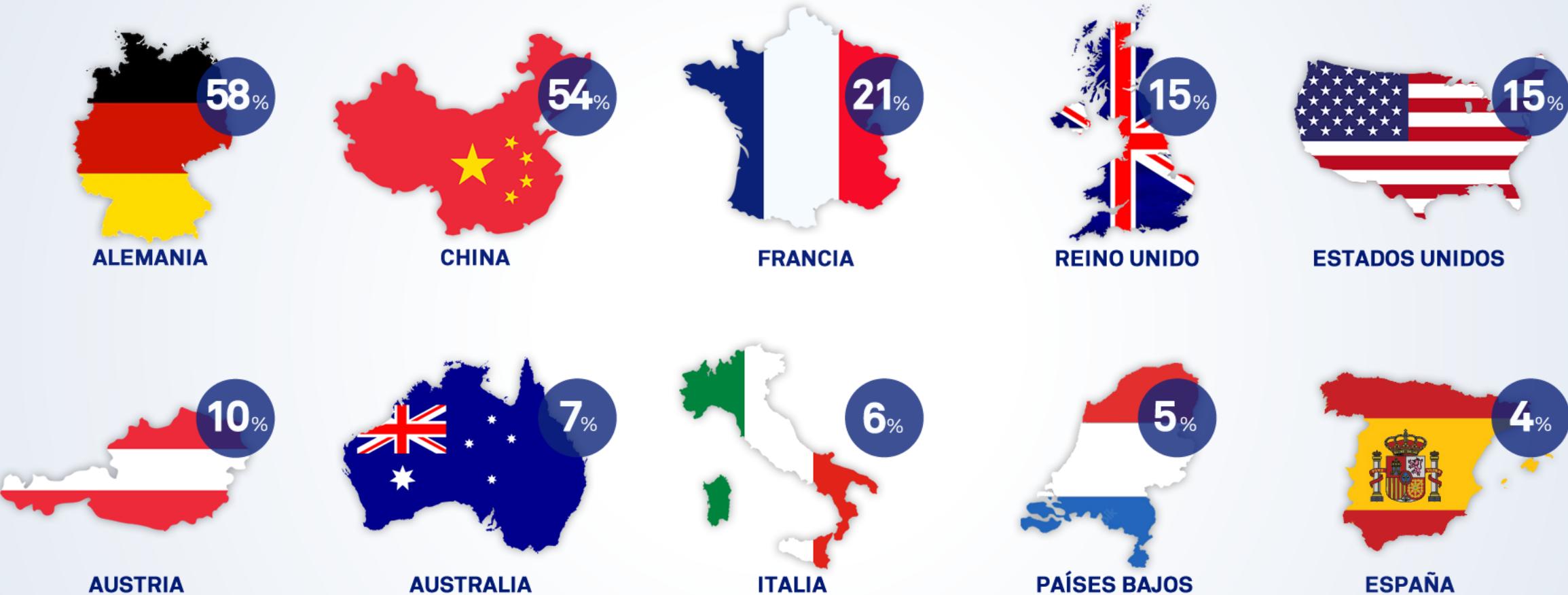


% Compras cross-border realizadas recientemente

Fuente: |IPC Cross-Border E-commerce 2021



PAÍS DE ORIGEN COMPRAS CROSS-BORDER

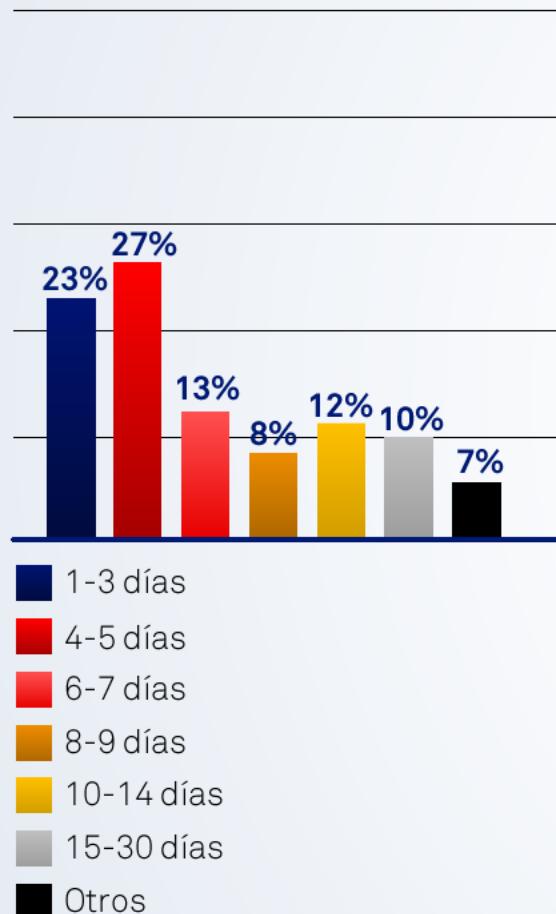


Fuente: IIPC Cross-Border E-commerce 2021

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

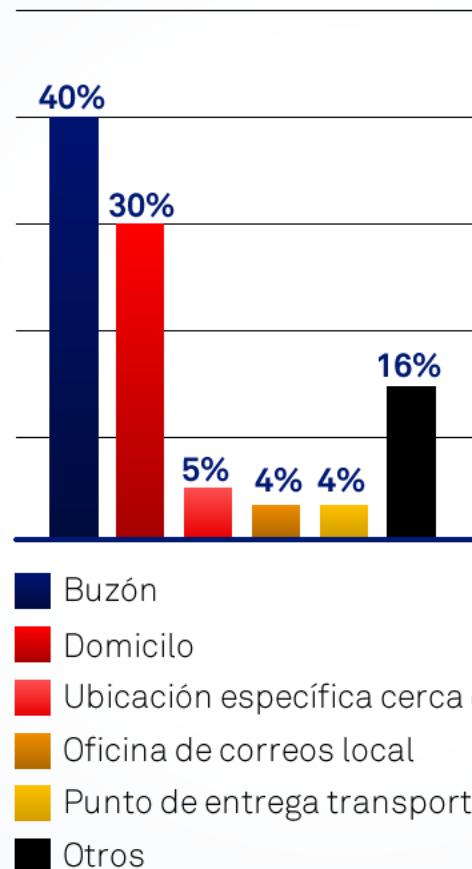


TIEMPO DE ENTREGA



TOP 5 de lugares de entrega predilectos

SITIO PREDILECTO



Descubre a tus clientes en Europa – Spring GDS 2022

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

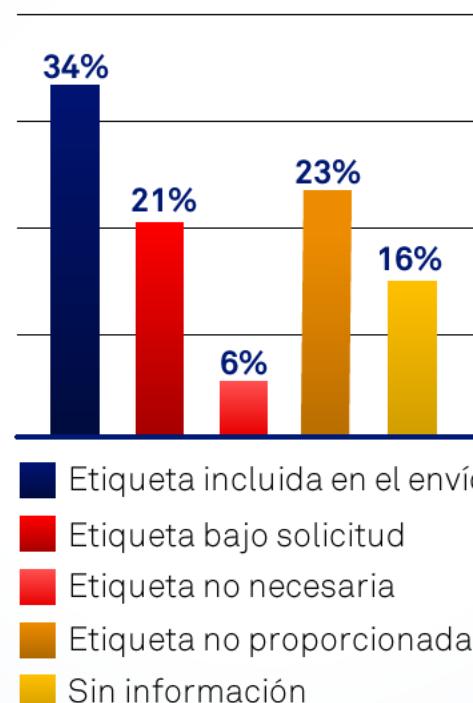
88%

Sí

12%

No

ETIQUETA DE DEVOLUCIÓN



MÉTODO PREDILECTO





Ranking de aspectos de envío considerados previo a compra

Fuente: IPC Cross-Border E-commerce 2021

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

