

# Los clientes particulares se quejan del precio a la hora de realizar envíos de paquetería



El coste del envío de paquetería es el factor que más insatisfacción produce entre los clientes de los principales operadores de este sector en España durante el primer semestre de 2021. Es uno de los resultados que arroja el Panel de Hogares de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) sobre la satisfacción de los clientes en los envíos postales. A pesar de este dato, aproximadamente la mitad de los que enviaron paquetes se declaró satisfecho con el precio del último envío. Por lo demás, el 73% de los usuarios que realizaron un envío en el primer semestre de 2021 se mostró satisfecho.

Como cifra significativa del análisis de la CNMC, destaca que el 17% de españoles que envió algún paquete en el primer semestre de 2021, la cifra más alta de la serie histórica de este indicador, que se inició en 2015. Además, cerca del 10% de las personas aseguró haber enviado uno o dos paquetes en los meses estudiados, mientras que el 3% declaró haber hecho envío de seis o más.

Por compañías de paquetería, Correos sigue siendo la empresa a la que más han recurrido los españoles para remitir sus paquetes, con una cuota de casi el 65%. Seur y MRW se posicionaron en el segundo y tercer puesto prácticamente en empate técnico: la primera logró el 8,1% de la cuota de mercado y la segunda, el 7,1%.