ENCUESTA DE CONSUMIDORES

COMPRAS ONLINE DESDE FUERA DE LA UE

Los consumidores se enfrentan a cargos adicionales

BEUC The European Consumer Organisation

The Consumer Voice in Europe

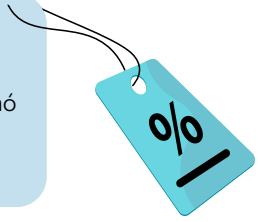
El 1 de julio de 2026, la UE introdujo un arancel aduanero temporal de 3€ para los paquetes pequeños de fuera de la UE. Desde entonces, las personas consumidoras se han enfrentado a nuevos retos a la hora de comprar por Internet. Según la nueva normativa aduanera, es el operador económico, y no la persona consumidora quien debe pagar el arancel directamente a las autoridades aduaneras. Las organizaciones miembro de BEUC y los Centros Europeos de Consumidores recopilaron testimonios de consumidores para conocer sus experiencias a la hora de comprar productos por Internet a vendedores y plataformas de comercio electrónico no pertenecientes a la UE.*

2.883 personas consumidoras compartieron sus experiencias sobre los cargos extra, si las empresas los comunicaban con claridad y los métodos de cobro utilizados.

CONCLUSIONES PRINCIPALES

Cargos extra son habituales en los pedidos

El 43,3% de los consumidores afirmó haber pagado gastos adicionales además de los gastos de envío.



Las empresas están cobrando a los consumidores derechos de aduana y otros gravámenes de importación

El 40% de los consumidores abonó derechos de aduana y el 38% pagó tasas de importación. El 11% pagó otros cargos, mientras que el 8% no estaba seguro de en qué consistía el cargo y el 3% afirmó que las empresas no les habían explicado claramente de qué se trataba.



Las plataformas no suelen informar claramente sobre cargos adicionales

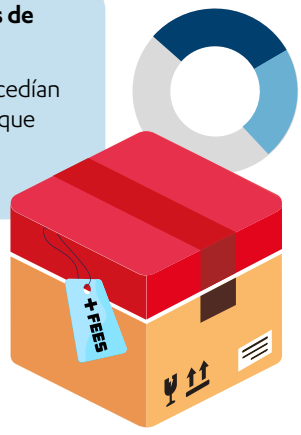
Entre los consumidores que se encontraron con cargos adicionales, un tercio (32%) afirmó no haber recibido información clara sobre dichos cargos antes de completar la compra. Solo el 66% señaló que los cargos se habían presentado con claridad.



AliExpress y Temu representan más de la mitad de las compras registradas

El 55% de las compras declaradas procedían de AliExpress (29%) o Temu (26%), lo que las convierte en las plataformas más mencionadas.

Valor medio del pedido ~ 43€
Valor medio del cargo extra ~ 5€
El cargo extra representa aproximadamente el 11% del precio final del pedido.



Los consumidores suelen encontrarse con cargos extra al finalizar la compra

El 84% de consumidores se encontraron con cargos extra sólo en el momento del pago. Otro 13% se encontró con cargos adicionales tras la compra (por ejemplo, por correo electrónico, SMS, notificación de la aplicación o una solicitud de pago online de la empresa de mensajería) y un 3% en el momento de la entrega.



Las plataformas son las responsabels de la mayoría de los cargos extra

El 61,5% de los encuestados que pagaron tasas extra afirmó que las plataformas o tiendas online les solicitó el pago de dichos cargos extra.



BEUC The European Consumer Organisation

*Acerca de la metodología: la encuesta se llevó a cabo en ocho Estados miembros de la UE entre julio y septiembre de 2026.

Contacto: international@beuc.eu

PUNTOS CLAVE

LOS CONSUMIDORES ESTÁN PAGANDO MÁS DEL PRECIO ANUNCIADO

Los cargos extra sólo aparecían en las últimas fases del proceso de compra, casi siempre al finalizar la compra. Se trata de un ejemplo clásico de "precios por goteo", donde los consumidores descubren costes inevitables y obligatorios sólo después de haber dedicado tiempo a realizar la compra. Estas prácticas pueden influir en las decisiones de compra y hacer que las ofertas parezcan más baratas de lo que realmente son.

LOS CONSUMIDORES NO CUENTAN CON INFORMACIÓN CLARA SOBRE EL PRECIO FINAL

Los vendedores no siempre facilitan a los consumidores información clara y comprensible sobre el importe total que tendrán que pagar. A diferencia del IVA, las plataformas de comercio electrónico no pueden recaudar derechos de aduana directamente de los consumidores. Sigue sin estar claro si las empresas deben reembolsar estos cargos cuando los consumidores devuelvan un producto en virtud de su derecho de desestimiento.

A LOS CONSUMIDORES NO LES RESULTA FÁCIL COMPARAR OFERTAS

Cuando los vendedores excluyen los cargos obligatorios del precio anunciado, los consumidores no pueden comparar fácilmente el coste total de otras ofertas. Dos productos anunciados al mismo precio pueden acabar costando cantidades diferentes cuando las plataformas añaden gastos aduaneros, gastos de gestión u otros costes obligatorios al finalizar la compra o, de forma inesperada, en el momento de la entrega. Esto merma la capacidad de los consumidores para comparar ofertas de manera eficaz, tomar decisiones de compra informadas e identificar la mejor oferta.

RECOMENDACIONES

A CORTO PLAZO

Las plataformas deberían dejar de desglosar el precio de compra y los cargos adicionales, ya que esto dificulta a los consumidores comprender los costes, comparar ofertas y recuperar su dinero al devolver un producto. Los derechos de aduana deberían seguir siendo un asunto entre los operadores económicos y las autoridades aduaneras. Los consumidores no deberían tener que entender ni verificar cómo se calculan y recaudan estos derechos de aduana.

La Comisión Europea y las autoridades de protección de los consumidores de toda la UE deberían actuar según la Directiva sobre prácticas comerciales desleales para garantizar que los consumidores vean el precio total, incluidos todos los cargos obligatorios e inevitables, desde el momento en el que navegan por Internet.

A MEDIO PLAZO

La Ley de Equidad Digital debería aclarar las normas mediante la introducción de una prohibición explícita de la práctica de "precios por goteo" en todas las circunstancias y reforzar la aplicación de los requisitos vigentes en materia de transparencia de precios. Las empresas deberían mostrar el precio total de forma clara y desde el principio a lo largo de todo el proceso de compra online, incluso cuando los consumidores buscan, comparar y pagan.

La revisión de la Cooperación en materia de Protección de los Consumidores debería reforzar la capacidad de las autoridades para supervisar las prácticas de las plataformas en este ámbito, lo que permitiría a la Comisión Europea coordinar mejor las medidas de aplicación transfronterizas y responder con mayor rapidez a las prácticas perjudiciales generalizadas.

BEUC The European Consumer Organisation
The Consumer Voice in Europe

CC BY NC

November 2026
BEUC-X-2026-097

Disclaimer for ECCs: Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and Small and Medium sized Enterprises Executive Agency (EISMEA).
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them. The opinions expressed do not necessarily reflect those of the national co-funding partners or host structures of ECCs. Participated in this common action ECC France, Germany and Italy.